

ARTICLE 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement ont pour objet de définir les modalités d'accès de l'Offre fournie par Orange au Client à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription.

ARTICLE 2. DÉFINITIONS

- **xDSL** : Ligne d'abonné numérique asymétrique, technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau.
- **Client** : personne physique, domiciliée en France métropolitaine dans les Zones de couverture à l'adresse d'installation fournie lors de la souscription à l'Offre pour ses besoins propres et pour un usage strictement personnel et privé.
- **Compte utilisateur** : l'adresse de messagerie attribuée par Orange ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée.
- **Contrat** : désigne les présentes Conditions Générales d'Abonnement, les Conditions Spécifiques en annexe, le formulaire de souscription et les Conditions Particulières.
- **Équipement** : matériel spécifique et compatible avec le Service proposé par Orange comprenant la Livebox, le décodeur TV, le cas échéant le boîtier Fibre optique (ONT) et selon l'offre souscrite, Disque Dur Livebox et Airbox 4G.
- **Enregistreur** : disque dur permettant d'enregistrer des programmes TV.
- **Fibre** : support physique qui véhicule un signal lumineux permettant la transmission de données numériques à très grand débit.
- **Formulaire de souscription** : document remis au Client lors de sa souscription par une autre méthode que l'enregistrement en ligne à l'une des Offres.
- **Identifiant** : terme qui désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter au service.
- **Offre** : offre souscrite par le Client dont le détail est précisé dans les conditions spécifiques annexées aux présentes.
- **Parabole** : antenne permettant la réception de la TV diffusée via une voie satellitaire.
- **Service d'accès à Internet** : service fourni par Orange et permettant au Client via l'établissement de la connexion et l'attribution d'une adresse IP et d'adresses de DNS (Domain Naming System : système de nom de domaine), de se raccorder au réseau Internet, au débit technique IP auquel sa ligne est éligible au moment de la souscription, de communiquer par un système de messagerie électronique, de disposer d'un espace de stockage et de services accessoires.
- **Service** : ensemble des services fournis au Client dans le cadre de son Offre.
- **Service « le téléphone par Internet »** : service inclus dans le Service permettant au Client détenteur d'un téléphone compatible connecté à une Livebox compatible :
 - de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP ;
 - d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques, depuis l'ensemble des opérateurs avec lesquels Orange a un accord d'interconnexion, et vers l'ensemble des destinations ouvertes dans l'Offre, via un téléphone compatible ;
 - de se voir attribuer un numéro de téléphone géographique au moment de la souscription.
- **Vidéo à la Demande (VoD)** : mode de consommation permettant sur requête individuelle, moyennant un paiement unitaire ou forfaitaire, d'avoir accès à un contenu audiovisuel au choix du Client, au moment souhaité par lui sur l'écran de son téléviseur pour une période déterminée et à titre non définitif.
- **Zones de couverture** : zones géographiques en France métropolitaine au sein desquelles les Offres, sont disponibles techniquement et commercialement.

ARTICLE 3. SOUSCRIPTION DU CONTRAT

3.1 Le Client s'engage à fournir, lors de sa souscription, les documents suivants :

- l'original d'une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité délivrée par l'État français ou carte d'identité de l'Union Européenne ou passeport, carte de résident délivrée par l'État français ou carte de séjour délivrée par l'État français ou livret de circulation délivré par l'État français) ;
- un relevé d'identité bancaire à son nom ou le cas échéant au nom du tiers payeur comme précisé à l'article 12 ;
- un justificatif de domicile à son nom, en cas de divergence entre les adresses figurant sur les différentes pièces justificatives.

En outre, le Client s'engage à informer Orange dans un délai de quinze (15) jours de toute modification de ces informations, et notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

Dans le cas d'une souscription à distance, à défaut de réception des pièces justificatives demandées dans un délai de 5 (cinq) jours à compter de la souscription, Orange se réserve le droit de suspendre le contrat, conformément à l'article 13. Le Client est seul responsable des données qu'il communique à Orange. Ces données sont celles qui seront utilisées dans la transmission des appels vers les services d'urgence compétents.

3.2 Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation, le Client, ayant souscrit à distance ou à domicile, a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Clients Orange, dans un délai de vingt-et-un (21) jours calendaires à compter de la date de la commande. Les éventuels Equipements doivent être retournés dans les quatorze jours suivant la rétractation, à l'adresse suivante :

**KUEHNE + NAGEL Logistics/FTT
Service retour - Distripôle zone d'activité Paris Sud
Secteur 3 Bât A - 77127 Lieusaint.**

Les frais de retour des éventuels Equipements sont à la charge du Client. Orange pourra facturer au Client les éventuels usages effectués pendant le délai de rétractation.

3.3 Dans les situations suivantes ou dans les quarante-huit (48) heures suivant la conclusion du Contrat, Orange peut demander au Client de lui remettre un dépôt de garantie :

- le Client ne peut produire de relevé d'identité bancaire à son nom ou relève d'un établissement financier hors de France métropolitaine ;

Le Client souhaite payer au moyen d'un compte bancaire prépayé ;

- le titre de séjour présenté mentionne une adresse différente de celle figurant sur le justificatif de domicile (la loi française oblige les possesseurs d'un titre de séjour à déclarer tout changement d'adresse dans les huit (8) jours à la Préfecture qui effectue immédiatement la rectification sur ce titre). Le dépôt est restitué dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date de fourniture du titre de séjour mis à jour.

- le Client n'a pas choisi le prélèvement automatique d'Orange (3€) ;

- le Client ne respecte pas des conditions de paiement d'un contrat d'abonnement Internet d'Orange conclu antérieurement et ayant donné lieu à résiliation dudit contrat.

Dans ces cas, à l'exception du prélèvement automatique, le montant s'élève à deux cent soixante cinq (265) euros et sera restitué au Client sur sa demande si pendant douze (12) mois il n'a pas eu d'incident de paiement. Si le dépôt de garantie demandé lors de la souscription à son Offre n'est pas versé à la date limite fixée par Orange, le Contrat prend fin à ladite date, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre.

La somme déposée ne produit pas d'intérêts. Le remboursement du dépôt s'effectue par virement ou par chèque, en l'absence de coordonnées bancaires du Client. Ce remboursement intervient au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande du client, soit dans les cas expressément prévus ci-dessus et sous réserve que le Client n'ait pas fait l'objet d'un incident de paiement, soit à compter de la résiliation du contrat pour un motif autre que le non-paiement du contrat.

Si lors d'une souscription précédente à une offre Orange le Client avait déjà versé un dépôt de garantie au titre de l'activation de la TV et de la mise à disposition d'un décodeur TV, ce dernier est conservé en cas de changement pour une nouvelle Offre avec une conservation de la TV.

Ce dépôt sera restitué dans un délai de 10 jours par virement ou par lettre chèque, en l'absence de coordonnées bancaires du Client, en cas de résiliation ou de désactivation de la TV, et sous réserve de restitution du décodeur TV complet et en bon état.

ARTICLE 4. CONDITIONS PRÉALABLES À LA FOURNITURE DU SERVICE

4.1 Conditions préalables à la fourniture du Service utilisant la technologie de la Fibre

Le domicile du Client doit être raccordé en fibre optique, être situé dans une zone géographique prédéterminée sur un réseau de desserte en fibre optique dont les habitations sont susceptibles d'être raccordées et de tenir des équipements compatibles. Si le Client réside dans certaines zones éligibles (détailées en boutique Orange ou sur www.orange.fr) uniquement à la Fibre d'Orange, le Client pourra souscrire seulement à l'une des offres basées sur la technologie Fibre dont le détail est disponible dans la fiche d'information standardisée en annexe.

Conditions de raccordement du domicile du Client à la fibre

Orange réalise une étude de faisabilité afin de déterminer au préalable les habitations pouvant être raccordées. Dans le cas où le domicile du Client se situe au sein d'une copropriété, le raccordement effectif du domicile dépend dans un premier temps de la pose préalable de la fibre dans l'immeuble, ce qui nécessite l'accord du ou des propriétaires. Etant donné le caractère théorique de l'étude de faisabilité réalisée, il se peut, dans certains cas, que, lors du raccordement, des impossibilités notamment techniques empêchent l'adduction effective de l'habitation du Client. Si au moment de l'installation, il apparaît que le raccordement à la Fibre n'est pas possible dans le domicile du client, il pourra soit mettre fin au présent Contrat et demander la résiliation de ce dernier sans autre formalité, soit souscrire à l'une des offres basées sur la technologie xDSL dont le détail est disponible dans la fiche d'information standardisée annexée aux présentes.

Conditions techniques de raccordement propres aux habitations individuelles

Orange réalise une étude de faisabilité afin de déterminer au préalable les habitations pouvant être raccordées. Orange détermine les conditions techniques permettant l'accès du domicile du Client au réseau fibre, et lui propose une solution de raccordement aérien ou souterrain. Orange est tenue

d'effectuer le raccordement au réseau à l'intérieur de la propriété desservie, en empruntant les gaines techniques et les passages permettant la pose de la fibre jusqu'au Point de Terminaison Optique.

La souscription du contrat donne lieu au paiement par le Client de frais d'accès au réseau au titre du raccordement du « point de branchement » jusqu'au « point de terminaison optique ». Les montants de ces frais sont indiqués dans la Fiche tarifaire en vigueur.

Cas de raccordement souterrain en domaine privé

Dans certains cas, afin de pouvoir raccorder le domicile du Client au réseau, une adduction souterraine en domaine privé peut être nécessaire. Dans cette hypothèse, il appartient au Client de mettre à disposition d'Orange cette adduction afin que celle-ci soit exploitable.

4.2 Conditions préalables à la fourniture du Service basée sur les technologies xDSL

Le Service est accessible, sous réserve de disposer d'un Equipement compatible, à partir d'une ligne téléphonique analogique (ligne support), isolée, compatible techniquement et répondant aux caractéristiques des technologies xDSL utilisées par Orange.

La fourniture détaillée du Service dans les Conditions Spécifiques dépend de la zone géographique dans laquelle se situe le Client et de l'éligibilité technique de sa ligne (détailée en boutique Orange ou sur www.orange.fr).

Sous réserve de disponibilité, dans le cas où la ligne téléphonique analogique n'est pas physiquement présente au domicile du Client, la construction du support sera réalisée par Orange sous réserve de l'existence, à l'intérieur de la propriété desservie, des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles jusqu'au point de terminaison et après paiement des frais de construction indiqués dans le Catalogue des Prix d'Orange. Orange s'engage à mettre à disposition le Service dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter du jour de l'enregistrement de la souscription du Client, sauf cas particulier de création de la ligne téléphonique analogique. Le dépassement du délai mentionné ci-dessus ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service entre la date de mise en service maximale et la date de mise en service effective. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

En cas de dépassement de la date limite de mise en service de l'accès au réseau excédant quinze (15) jours calendaires et dans le cas où le Client a souscrit à distance, il peut dénoncer de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception. Le Contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par Orange, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, si la mise en service de l'accès au réseau n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre. Lorsque ce droit de dénonciation du contrat est exercé, Orange rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé.

Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. Orange effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque en l'absence de coordonnées bancaires du Client.

Lorsque ce droit de dénonciation du contrat est exercé, le Client est tenu de restituer l'Equipement conformément à l'article 9.3.

4.2.1 Offre Livebox xDSL avec fourniture de la ligne téléphonique analogique permettant l'acheminement des services ADSL/VDSL

Dans le cadre de cette Offre, le Client n'a pas l'obligation d'être titulaire d'un abonnement au service téléphonique commuté d'Orange. Si préalablement à la souscription, le Client est titulaire de cet abonnement et/ou d'un accès à Internet auprès d'un opérateur tiers, la souscription aux présentes entraînera la résiliation du ou des abonnements précédemment détenus ainsi que de l'ensemble des services qu'il a pu souscrire sur cette ligne. A cet effet, le Client donne mandat à Orange pour agir en son nom et pour son compte, à l'effet de résilier ledit abonnement et les éventuels services souscrits auprès de l'opérateur tiers.

4.2.2 Offre Livebox sur ligne fixe

Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit être titulaire d'un abonnement au service téléphonique commuté d'Orange non suspendu n'utilisant que les fréquences basses de la ligne (ou « Bas Débit »).

Le Client fait son affaire personnelle des éventuels services qu'il a pu souscrire auprès d'autres opérateurs ainsi que des conséquences contractuelles de la résiliation.

Lorsque le Client souscrit à une offre Livebox sur ligne fixe, la mise en service de la ligne support fournie par Orange entraînera la résiliation de l'abonnement téléphonique commuté précédemment détenu ainsi que les éventuels services que le Client a pu souscrire sur ladite ligne auprès d'un autre opérateur.

ARTICLE 5. MISE EN SERVICE

5.1 Afin de raccorder le domicile du Client à la Fibre (sauf dans les cas où la prise optique est déjà installée et utilisable au domicile du Client), un rendez-vous est proposé au Client pendant les jours et heures ouvrables, du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures. Le Client s'engage à permettre l'accès à son domicile à Orange ou à toute personne mandatée par elle. Il appartient au Client d'obtenir l'ensemble des autorisations nécessaires à l'entrée du technicien dans son logement et à son raccordement. Le Client est informé que la Fibre n'est pas compatible avec l'ensemble des services

nécessitant une ligne fixe Orange comme par exemple : les services de téléalarmes, télésurveillances.

Orange s'engage à ce que ce rendez-vous intervienne dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la souscription au Service afin de raccorder et d'installer la Fibre au domicile du Client. Le Client a le droit de modifier sa date de rendez-vous tout en respectant ce délai et devra choisir cette nouvelle date parmi les disponibilités proposées par Orange. En cas d'absence du Client à un rendez-vous ou lorsque le Client signale l'annulation de son rendez-vous dans les 4 heures ouvrables (du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00) précédant l'heure effective du rendez-vous, une pénalité d'un montant correspondant au prix d'un déplacement sera facturée au Client, sauf en cas d'absence pour motif légitime. Le montant de cette pénalité est indiqué dans la Fiche tarifaire en vigueur au jour de la souscription. Pour annuler un rendez-vous, le Client appelle le 3900 (service gratuit + prix appel). Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange). En cas de non-respect par Orange de la date de rendez-vous, une indemnité d'un montant égal au tarif du déplacement du personnel d'Orange en vigueur au Catalogue des Prix d'Orange sera versée au Client, sauf dans l'hypothèse où ce non-respect du rendez-vous est dû à la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client. Si le Client et Orange ne parviennent pas dans le délai de trois (3) mois à fixer une date de rendez-vous, le Contrat est réputé révisé de plein droit sans autre formalité.

La prestation de raccordement et d'installation de la Fibre au domicile du Client (sauf dans les cas où la prise optique est déjà installée et utilisable au domicile du Client) comprend :

- le déplacement du technicien ;
- l'installation d'une prise terminale optique (PTO) et d'un boîtier Fibre optique (ONT) au domicile du Client ;
- l'installation de la Livebox et du (des) décodeur(s) TV ;
- un test de bon fonctionnement.

Le Client est informé que le Service est compatible avec un matériel correctement configuré dont les caractéristiques suivantes sont recommandées.

Equipements informatiques recommandés :

- un PC ou un Mac processeur 2 GHz multi-core ou 3GHz mono-core à 64 bits.
- une carte réseau Ethernet 1Gb/s.
- 2Go de mémoire vive minimum.

Système d'exploitation et navigateurs :

- Windows 7 ou supérieur.
- Mac OS X 10.8 ou supérieur.
- Dernière version disponible du navigateur de choix.

Le Client s'engage à procéder, avant qu'Orange n'intervienne pour réaliser la prestation, à la sauvegarde et à la copie de l'ensemble des données, logiciels et applications contenus sur son matériel. Le Client déclare faire son affaire personnelle des conséquences que peut avoir l'intervention d'Orange sur son matériel.

Le Client s'engage, au jour de l'intervention, à ce que les éléments ci-dessous soient mis à la disposition d'Orange :

- les supports originaux contenant le système d'exploitation présent sur le poste informatique ;
- tout code confidentiel d'accès à internet du Client et codes d'accès éventuels au Terminal à installer ;
- le câblage fonctionnel à proximité du lieu d'installation.

Lorsque cela s'avère nécessaire pour le bon déroulement des opérations à effectuer, Orange peut proposer au Client d'intervenir sur son matériel. Orange peut avoir connaissance de toutes les données présentes sur celui-ci, notamment ses données confidentielles. Le Client accepte expressément cette condition. Orange s'engage à veiller à la conservation du caractère confidentiel de ces données, à ne les diffuser d'aucune manière, à n'en faire aucune copie ni aucun usage commercial ou d'une autre nature.

La mise en service se concrétise par un test de bon fonctionnement que le technicien réalise après avoir procédé au raccordement. Dans le cas où le test ne permet pas de justifier la mise en service effective, Orange s'engage à tout mettre en œuvre afin que cette mise en service s'effectue dans un délai raisonnable.

Si celle-ci s'avère impossible en raison de la survenance d'une cause non imputable à Orange, le Client peut soit résilier sans aucune formalité son contrat, soit souscrire à une offre basée sur la technologie xDSL dont le détail est disponible dans la fiche d'information standardisée annexée aux présentes. Il en est de même dans le cas où le Client refuserait au jour du rendez-vous l'installation de la Fibre à son domicile.

Le raccordement et la mise en service sont formalisés par un document co-signé par le Client et Orange. Les frais mensuels d'abonnement au Service ainsi que les éventuels frais de raccordement seront facturés à compter de cette date de mise en service.

5.2 La mise en service xDSL (ou Fibre en l'absence d'installation par Orange) consiste en :

- la vérification préalable de l'éligibilité technique de la ligne du Client au Service souscrit et de la compatibilité du matériel du Client avec les prescriptions d'Orange ;
- la connexion effective de la ligne du Client au réseau ;
- et le cas échéant, la mise à disposition au Client de l'Equipement nécessaire.

L'initialisation intervient à l'initiative du Client et suppose que ce dernier ait procédé à l'initialisation du Service en raccordant les Equipements en bon état de marche dont il dispose dès sa mise en service par Orange.

En cas d'indisponibilité du Service xDSL, le Client devra en aviser Orange dans un délai de quinze (15) jours. Dès lors, les deux parties s'efforceront d'identifier la cause de l'échec et de remédier à la situation. Si, à l'issue d'un délai de quatre (4) semaines, le Client ne peut toujours pas accéder au Service malgré ses diligences et celles d'Orange, il peut résilier le présent contrat en contactant son Service Clients. Dans cette hypothèse, le Client s'engage à restituer le cas échéant les Equipements mis à disposition par Orange conformément à l'article 9.3.

ARTICLE 6. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service comprend :

6.1 Le Service Internet

Ce service consiste pour les technologies xDSL en l'accès au réseau Internet auquel la ligne téléphonique du Client est éligible au moment de sa souscription ou pour la Fibre en l'accès au réseau Internet via la technologie de la Fibre optique.

Le service Internet comprend :

- a) le service de « Courrier électronique » consistant en la mise à disposition du Client d'une messagerie électronique.

Le Client peut disposer de plusieurs boîtes aux lettres sous réserve de l'acceptation en ligne des Conditions Générales d'Utilisation de la messagerie Internet Orange. En cas de violation des Conditions Générales d'Utilisation, le Client peut se voir refuser l'accès audit service, Orange ne pouvant en aucun cas être tenue responsable de ce fait.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement au Service constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client. L'adresse de messagerie attribuée par Orange ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîtes aux lettres secondaires) constituent le « Compte Utilisateur » du Client. Le Client reste en tout état de cause seul responsable à l'égard d'Orange de ses propres boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être louées ou cédées à titre gratuit ou payant. Il est précisé que le Client recevra à cette adresse électronique l'ensemble des informations contractuelles dont notamment la notification de mise à disposition de sa facture. Le Client s'engage par les présentes à consulter régulièrement cette adresse.

Orange peut, dans le respect de la législation sur l'interception des correspondances électroniques, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités judiciaires et administratives compétentes à leurs demandes.

- b) un service « Pages Personnelles », soumis à des Conditions Générales d'Utilisation acceptées par le Client à la création de ses pages, disponibles à : <http://assistance.orange.fr/75.php> ;

- c) l'accès à des « Services Divers » consistant en la mise à disposition d'autres services au Client et soumis à des conditions tarifaires particulières disponibles à tout moment à : <http://assistance.orange.fr/75.php>.

6.2 Le service de TV d'Orange

Le Service TV d'Orange, sous réserve d'éligibilité technique, permet l'accès aux chaînes de télévision proposées par Orange ainsi qu'à des contenus payants relevant de l'Annexe TV ci-après.

Par ailleurs, ce service permet d'accéder également à d'autres bouquets de chaînes et de la souscription à un abonnement payant auprès d'un fournisseur de bouquets de télévision. L'abonnement à des bouquets de chaînes fournis par un tiers fait l'objet d'un contrat distinct.

Si dans le cadre de la souscription à son Service via les technologies xDSL, le Client n'est pas éligible à la TV, Orange proposera au Client une réception de la TV numérique via une voie satellitaire. Dans cette hypothèse, le Client fait son affaire de l'acquisition et de l'installation de la Parabole.

Si avant la souscription de son Offre le Client a été informé de son éligibilité au service de la TV numérique et qu'il n'a pas accès audit service après la souscription de son Offre, le Client pourra résilier sans frais le contrat.

6.3 la TV Haute Définition (HD) et Ultra Haute Définition 4K (UHD 4K ou Ultra HD 4K)

Le Client peut accéder :

- à des contenus en HD via la technologie fibre et, sous réserve d'éligibilité, via la technologie xDSL ;
- à des contenus en UHD 4K via la technologie fibre.

L'accès :

- nécessite de disposer d'un téléviseur, d'une offre, d'un câble HDMI et d'un décodeur Livebox compatibles avec la définition concernée ;
- concerne des programmes UHD 4K ou HD payants diffusés par Orange et d'autres offres payantes de contenus via la souscription d'un abonnement qui fait l'objet d'un contrat distinct.

Cet accès peut être incompatible avec certains logiciels de communication (émulateurs, fax...), d'applications ou autres logiciels, avec des services d'Orange et certains services Internet accessibles au moyen des technologies xDSL. Il est précisé que l'utilisation simultanée de la TV HD et d'un autre service peut entraîner une réduction du débit Internet jusqu'à un débit de 512 kbps au minimum pour les offres xDSL.

6.4 Le service de Téléphonie

6.4.1 Numéro de téléphone

Lors de la souscription au Service, le Client se voit attribuer un numéro de téléphone (en plus du numéro relatif à son

abonnement au service téléphonique pour les Clients disposant d'un tel abonnement). Ce numéro de téléphone dont le Client a l'usage ne peut être ni cédé, ni protégé par un droit de propriété industrielle ou intellectuelle. Le(s) numéro(s) de téléphone attribué(s) dans le cadre du Service de Téléphonie, n'est (sont) pas attribué(s) de manière définitive au Client, Orange pouvant, pour des raisons réglementaires, modifier ces derniers et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation. Les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée commençant par 089 ne peuvent pas être présentés en tant qu'identifiant de l'appelant sur le terminal de l'appelé. Si le Client modifie le numéro présenté à l'appel ou s'il demande à Orange de le faire (si Orange peut techniquement intervenir), il garantit à Orange qu'il est bien affectataire du nouveau numéro présenté ou dans le cas contraire qu'il a bien obtenu l'autorisation expresse de l'affectataire du numéro et s'engage à en apporter la preuve sur simple demande d'Orange. S'il perdait sa qualité d'affectataire de ce numéro pendant la durée du Contrat ou si l'autorisation d'utiliser le numéro lui était retirée par l'affectataire, il s'engage à modifier à nouveau le numéro présenté ou à demander à Orange de le faire (si Orange peut techniquement intervenir). En cas de non-respect des conditions d'affectation du numéro par le Client, Orange se réserve la possibilité de suspendre ou résilier le contrat, conformément à l'article 13.

6.4.2 Annuaire

Lors de la souscription au Service de Téléphonie, le Client est inscrit dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par Internet Orange. Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses données personnelles, est mise à disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires imprimés et électroniques qui en font la demande, et ce, à des fins de réunion sous leur responsabilité et selon leurs propres règles éditoriales. Les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne lorsque la base est mise à disposition de fournisseurs de renseignements téléphoniques ou d'éditeurs d'annuaires étrangers situés en dehors de l'UE.

Le Client, en tant que titulaire de la ligne, garantit Orange de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de ses inscriptions et/ou de celles des utilisateurs désignés dans la base de données des abonnés au service de téléphonie Orange et reste seul responsable de ces informations pour lesquelles il aura fourni l'ensemble des accords et justificatifs demandés.

Le Client, en tant que titulaire de la ligne, peut sous sa responsabilité, demander l'inscription des coordonnées d'un autre utilisateur du numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service, à la place de ses propres coordonnées, sous réserve que le Client ait recueilli l'accord expresse et préalable de l'utilisateur concerné et qu'il demande les justificatifs demandés par Orange.

Le Client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et communiqués par les services de renseignements (Liste Rouge). À défaut d'opposition expresse du Client, leur publication est automatique. Le Client peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses données.

Ainsi, le Client peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements sauf dans le cas d'une adresse professionnelle (liste adresse partielle) ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie (liste initiale prénom) ;
- à ce que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directe à l'exception d'opérations concernant la fourniture du Service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et Orange (liste anti-prospection) ;
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone (liste anti-recherche inversée).

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression de ses données. Le Client peut exercer ces droits auprès du Service Clients.

6.4.3 « Le Téléphone par Internet » ou « Le Téléphone fixe via le réseau commuté »

« Le Téléphone par Internet » est proposé en branchant directement son téléphone compatible sur sa Livebox et nécessite que la connexion au Service soit établie. À défaut, le Client ne pourra pas émettre/recevoir d'appels. Le Client reconnaît être informé que « Le Téléphone par Internet » est incompatible avec les services de type données (fax...).

Dans le cadre des offres Livebox sur ligne fixe, « Le Téléphone fixe via le réseau commuté » est proposé en branchant directement un téléphone compatible sur sa prise téléphonique murale.

Constituent des cas d'utilisation abusive du service de téléphonie :

- l'utilisation à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer, ou à des fins professionnelles) ;
- l'utilisation générant une consommation de communications supérieure à 24 h par jour ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications ;

- l'utilisation ininterrompue par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- l'utilisation du forfait sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS ;
- l'envoi en masse de messages quelle qu'en soit la finalité ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service de Téléphone.

Dans le cadre des offres, les communications illimitées sont autorisées dans la limite de 250 correspondants différents par mois et 3 heures maximum par appel. Sont exclus des appels illimités le coût du service des appels vers les numéros spéciaux, les appels vers les services spéciaux nationaux et internationaux et les numéros satellitaires accessibles via une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (services spéciaux, renseignements...). Les communications téléphoniques vers les destinations non incluses dans le forfait sont facturées en sus du prix de l'offre aux tarifs précisés dans la fiche tarifaire en vigueur et disponibles à tout moment à l'adresse suivante : <http://boutique.orange.fr/doc/contrat2666.pdf>. Les tarifs des communications vers les fixes non-incluses dans le forfait sont susceptibles d'évolution en fonction des tarifs pratiqués par les opérateurs locaux des différents pays concernés. Ces consommations seront facturées à terme échu.

6.5 Changement de technologie

Le changement de technologie (ADSL vers VDSL ou xDSL vers Fibre) peut nécessiter un changement d'équipement selon les modalités tarifaires en vigueur au moment du changement.

À l'initiative d'Orange

Dans le cas où le logement du Client serait éligible à la fibre et dans le respect des éventuels délais réglementaires, le Client pourra se voir proposer une offre internet sur la technologie fibre. Sous réserve d'y avoir expressément consenti, le Client bénéficiera de cette offre basée sur la technologie fibre en lieu et place de son offre internet antérieure. Dans le cas où le Client ne consent pas à passer sur la technologie Fibre, ou si Orange est dans l'impossibilité de fibrer son logement, il conservera l'offre internet initialement souscrite.

À l'initiative du Client

Dans le cas où le logement du Client serait éligible à la fibre et que ce dernier formulerait une demande de changement d'offre, le Client se verra proposer une offre internet sur la technologie fibre, dans le respect des éventuels délais réglementaires. Sous réserve d'y avoir expressément consenti, le Client bénéficiera de cette offre basée sur la technologie fibre en lieu et place de son offre internet antérieure. Dans le cas où le Client ne consent pas à passer sur la technologie Fibre, il restera positionné sur l'offre internet initialement souscrite. Dans le cas où Orange est dans l'impossibilité de fibrer son logement, le Client pourra choisir de souscrire une offre xDSL en cours de commercialisation.

ARTICLE 7. DÉMÉNAGEMENT

Le passage d'une résidence principale vers une résidence secondaire n'est pas un déménagement.

Le Client a la possibilité de solliciter le transfert de son Offre, sous réserve de déménagement dans une zone de couverture dans laquelle le Client est éligible aux services et de poursuite par Orange de la commercialisation de l'Offre dont le Client est titulaire à la date du déménagement. En cas de déménagement du Client dans un logement éligible à la fibre, le Client se verra proposer une offre internet sur la technologie fibre, dans le respect des éventuels délais réglementaires. Sous réserve d'y avoir expressément consenti, le Client bénéficiera de cette offre basée sur la technologie fibre en lieu et place de son offre internet antérieure. Dans le cas où Orange est dans l'impossibilité de fibrer son logement, le Client pourra choisir de souscrire une offre xDSL en cours de commercialisation.

ARTICLE 8. MAINTIEN DU NUMÉRO EN CAS DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

Le Client dispose de la faculté, lors de sa souscription, de conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur. Les conditions de mise en œuvre de la portabilité font l'objet de conditions spécifiques.

Après avoir préalablement pris connaissance de l'ensemble des conditions contractuelles régissant la portabilité des numéros fixes, le Client donne mandat à Orange pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de la demande de portabilité auprès de son opérateur. Le Client est informé que sa demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation de son contrat auprès de son opérateur en ce qui concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté.

Le Client est informé que la résiliation de son contrat auprès de son opérateur prend effet le jour du portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations éventuelles qui le lient à son opérateur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. Enfin, le Client est informé que la portabilité n'emporte pas transfert des services dont il bénéficie au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de son opérateur.

Sauf demande expresse du Client et sous réserve de la disponibilité de l'accès, le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à trois (3) jours ouvrables. Ce délai court à compter de l'obtention par Orange des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité, sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques.

ARTICLE 9. ÉQUIPEMENTS

9.1 Description

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer de matériels spécifiques et compatibles avec le Service souscrit et les services inclus dans son Offre. Pour connaître cette compatibilité, le Client peut se rendre à tout moment en points de vente.

Dans l'hypothèse où les Équipements sont mis à disposition du Client par Orange et livrés de ce fait par Orange, ce dernier doit vérifier le contenu desdits Équipements au moment de la livraison. Dans le cas où il s'avère que les Équipements livrés ne sont pas conformes à la demande initiale du Client, ce dernier devra contacter son Service Clients dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception des Équipements.

9.2 Mise à disposition ou location

Certains Équipements peuvent être mis à la disposition du Client ou être proposés à la location par Orange. Dans ce cas, ils restent la propriété d'Orange. Ils ne peuvent donc être cédés, sous-loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer des Équipements en dehors de l'utilisation du Service.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur ces Équipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Orange afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

Le Client s'engage à maintenir sur ces Équipements la mention de propriété d'Orange qui y est apposée.

À compter de l'entrée en possession par le Client de ces Équipements et pendant la durée du contrat, le Client est gardien de ces derniers, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leur seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux Équipements. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations des Équipements. Dans ces hypothèses, il devra payer à Orange les sommes détaillées et disponibles à tout moment à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1283.php>.

Dans le cas où le Client souhaiterait échanger son Équipement, les modalités d'échange sont disponibles en points de vente et sur www.orange.fr (<http://assistance.orange.fr/1283.php>). Des frais d'échanges pourront être facturés.

En cas de dysfonctionnement non imputable au Client (sauf les éléments et accessoires (mobiles cordons, fils, prises...) ainsi que les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire), Orange assurera l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Client les rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone. La réparation exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par le Client, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure. Orange invite le Client à installer sur la Livebox qu'il utilise un parafoudre.

9.3 Restitution des Équipements

En cas de changement d'Équipement, ou d'Offre ou d'option, ou de rétractation sur une Offre ou une Option, de sorte que l'Offre du Client ne nécessite plus l'utilisation du/des Équipement(s), ou en cas de résiliation du Contrat, le Client restitue (les) Équipement(s) concerné(s) complets (y compris les accessoires) en bon état de fonctionnement soit en les envoyant par voie postale, soit en les restituant en boutique Orange. Les éventuels frais de retour sont à la charge du Client. Lors de la remise ou à réception des Équipements, le Client recevra une confirmation attestant de la restitution effective. En cas de non-restitution des Équipements à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation, du changement d'Équipement ou d'Offre (ou d'option) qui ne nécessite plus l'utilisation des Équipements, et après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception, restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, Orange pourra facturer selon le cas :

- une somme de 100 €/Équipement pour la Livebox, l'enregistreur, le Disque Dur Livebox 4, le boîtier Fibre optique ou l'Airbox 4G ;
- une somme de 200 € pour le Décodeur.

Dans l'hypothèse d'une résiliation avec restitution des Équipements, le Client ayant versé un dépôt de garantie pour le Décodeur se verra remboursé dans un délai de dix (10) jours à compter de la restitution (soit par chèque soit par virement bancaire) complète et en bon état du Décodeur. À défaut, le dépôt de garantie sera conservé à la place du montant susceptible d'être facturé ci-dessous.

En cas de retour d'un Équipement en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, Orange :

- facturera les frais de réparation dans la limite du montant de cent euros (100 €) pour la Livebox, l'enregistreur, le Disque Dur Livebox 4, le boîtier Fibre optique ou l'Airbox 4G ;
- une somme de 200 € pour le Décodeur.

Le Client autorise Orange à utiliser ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus.

9.4 Logiciels open source de la Livebox

Le Client peut consulter la liste des logiciels open source concernés, leur licence et télécharger leur code source sur le site web <http://opensource.orange.com>. Le Client pourra accéder à l'ensemble de ces informations pour chaque version d'un logiciel concerné mis à disposition via la Livebox, puis pendant trois (3) ans après la date de déploiement d'une

nouvelle version du logiciel ou du terme définitif de la mise à disposition de ladite version via la Livebox. Avant d'utiliser l'un de ces logiciels, le Client devra prendre connaissance des termes et conditions associés et les accepter. Le Client reconnaît que ces logiciels ne font pas l'objet de garantie conformément aux termes de la licence qui leur est applicable.

ARTICLE 10. RÉTABLISSEMENT DU SERVICE

En cas d'interruption du Service, Orange s'engage à rétablir le service interrompu dans un délai de douze (12) jours ouvrables à compter de la réception de la demande du Client.

Le dépassement de ce délai ouvre droit pour le Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le service interrompu entre le délai maximum de rétablissement prévu et la date de rétablissement effectif. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

ARTICLE 11. DURÉE DU CONTRAT

Les Conditions Générales d'Abonnement sont conclues pour une durée indéterminée et résiliables à tout moment dans les conditions énoncées à l'article 13 des présentes.

ARTICLE 12. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Le Client autorise expressément Orange à lui délivrer chaque mois une facture sous forme électronique. Cette facture est accessible en ligne, après authentification, sur son espace Client pendant un délai de douze (12) mois. Le Client recevra chaque mois une notification de mise à disposition de sa facture sur l'adresse électronique attribuée par Orange. Une facture sur support papier peut être envoyée à l'abonné s'il en fait la demande expresse sur www.orange.fr ou depuis son espace client.

La facture peut être réglée notamment soit par prélèvement automatique, chèque ou TIP.

Les frais du premier mois d'abonnement au Service sont calculés au prorata du nombre de jours.

Les tarifs comprennent notamment :

- les éventuels frais de mise en service et d'installation pour le Service concerné disponibles dans la fiche tarifaire en vigueur disponible sur boutique.orange.fr rubrique Tarifs et Contrats, et la Fiche d'Information Standardisée ;
- la mensualité qui comprend la fourniture des différents services composant l'Offre.

L'information relative au montant de la mensualité est disponible dans la Fiche d'Information Standardisée.

- dans le cadre du Service de Téléphone, les éventuels frais mensuels liés aux communications à destination des numéros de téléphone en 087B à tarification spécifique, attribués par un autre opérateur, ainsi que les communications à destination des mobiles et de l'international ou des numéros et services spéciaux ou des numéros satellitaires qui sont passées en dehors des numéros illimités. Les tarifs applicables sont disponibles dans la fiche tarifaire en vigueur disponible sur boutique.orange.fr rubrique Tarifs et Contrats ;
- les éventuels frais mensuels ou frais d'échange liés à la location des Équipements auprès d'Orange ;
- les éventuels frais liés à l'achat ou l'utilisation de produits ou services (forfaitaire, à la durée ou par abonnement) auprès de tiers fournisseurs effectués en ligne facturés et/ou collectés par Orange conformément aux conditions spécifiques Paiement Orange ;
- les éventuels frais liés à la résiliation du contrat par le Client ;
- les éventuels frais liés à la consultation de films dans le cadre de la VoD.

Le Client peut désigner un tiers payeur qui recevra les factures et procédera à leur règlement. Dans ce cas, le Client demeure seul titulaire des droits et obligations au titre des présentes à l'égard d'Orange. En cas de défaillance du tiers payeur, le Client reste responsable du paiement des factures. Une avance sur consommation pourra être demandée au Client lorsque :

- le montant des communications passées entre deux périodes de facturation atteint un montant supérieur à la moyenne des communications effectuées sur les six (6) dernières périodes de facturation ;
- le Client a moins de six (6) mois d'ancienneté et le montant des communications hors et au-delà du forfait excède un montant de cent (100) euros.

En cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client, Orange pourra procéder à la suspension du Service. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client. En cas de résiliation, cette avance sera remboursée au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture.

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce, à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à une fois et demi (1,5) le taux de l'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture.

Les modalités de règlement de cette avance sont disponibles auprès du Service Clients et dans la Fiche Tarifaire en vigueur. En cas de résiliation du Contrat par le Client, sous réserve du paiement des factures restant dues, Orange remboursera les éventuelles sommes versées au titre de l'avance sur

consommation ci-dessus dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture.

En cas de demande de délivrance de duplicata de factures, une somme dont le montant est disponible à tout moment dans la Fiche Tarifaire en vigueur ou fourni en points de vente sera facturée au Client.

Le décompte des sommes à payer effectué par Orange fait la preuve des opérations ou achats réalisés par le Client via ce Service.

Les prix du Service pourront être modifiés en cas d'évolution législative ou réglementaire dont une variation du taux de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Les prix seraient modifiés au maximum à hauteur du montant de la variation.

Cette modification interviendra dans un délai maximum de trois (3) mois suivant la date d'entrée en vigueur de l'évolution législative ou réglementaire. Le Client en serait informé un (1) mois avant.

Dans les autres cas de modification du prix, les stipulations de l'article 13.1 ci-après s'appliqueront.

ARTICLE 13. RÉSILIATIONS

Le Client prend acte de ce que la résiliation du Service engendre la perte irréversible de l'intégralité des données non présentes sur les Equipements. A cet égard, Orange invite le Client à procéder à la sauvegarde de ses données préalable-ment à ladite résiliation.

13.1 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant le Service Clients selon les modalités décrites dans la rubrique « Assistance », disponibles sur www.orange.fr.

En cas de résiliation par le Client de son Service, Orange facturera au Client la somme de cinquante (50) euros. Ces frais correspondent aux frais techniques supportés par l'opérateur pour la fermeture du Service du Client. La résiliation sera effective dix (10) jours à compter de la demande de résiliation du Client auprès du Service Clients.

La résiliation du Contrat peut résulter également d'une demande de portabilité effectuée par le Client auprès d'un nouvel opérateur conformément aux Conditions Spécifiques relatives à la portabilité.

À titre commercial et dans les cas listés ci-dessous, le Client ne sera pas redevable de cette somme et devra accompagner sa demande de résiliation des pièces justificatives y afférentes :

- déménagement de la résidence du client à l'extérieur d'une zone de couverture ;
- déménagement de la résidence à l'étranger ;
- licenciement d'un CDI ;
- maladie ou handicap physique incompatible avec l'utilisation d'internet ;
- incarcération ;
- cas de force majeure telle que précisée à l'article 18 ;
- décès ;
- surendettement ;
- faillite personnelle, redressement ou liquidation judiciaire ;
- tutelle, curatelle ;
- hausse tarifaire (au sens du code de la consommation s'agissant des contrats de fourniture d'un service de communications électroniques).

Cette résiliation entraînera la coupure des Services et la résiliation des options éventuellement souscrites par le Client. Il est précisé que le Client fera son affaire personnelle de toute résiliation de services fournis par un tiers. Comme indiqué à l'article 9 des présentes, en cas de résiliation, le Client doit restituer ses Equipements. A défaut, des frais pourront lui être facturés. En cas de résiliation, les sommes dues par le Client deviennent immédiatement exigibles.

Orange peut être amenée à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du Service. Le Client sera informé des modifications le concernant au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut résilier le contrat sans frais jusque dans un délai de quatre (4) mois à compter de l'entrée en vigueur.

13.2 Suspension/Résiliation à l'initiative d'Orange

13.2.1 Suspension à l'initiative d'Orange

Orange se réserve le droit de suspendre sans indemnité le Service, le cas échéant sans préavis, compte tenu de la gravité des faits, si le Client manque à l'une de ses obligations prévues au Contrat, et notamment dans les cas où :

- un acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine le compte du Client ;
- un acte de piratage ou tentative de piratage des équipements du réseau d'Orange nécessaires à la fourniture du Service a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- il est fait un usage du Service d'accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

Par ailleurs, Orange se réserve le droit de suspendre de plein droit le Service, après mise en demeure adressée au Client, restée sans effet pendant un délai de cinq (5) jours sans indemnité et pour les cas suivants :

- le Client ne répond pas à la demande émise par Orange de pièces justificatives nécessaires à la vérification de ses déclarations ;
- commercialisation du Service sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou d'utilisation abusive du Service notamment en cas

d'utilisation du Service par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable d'Orange ;

- perturbation grave et/ou répétée du service téléphonique par un modem non compatible avec le réseau d'Orange conformément au guide d'utilisation ;
- en cas d'utilisation abusive du Service de Téléphonie telle que décrite à l'article Service de Téléphonie.

Orange peut, en outre, suspendre après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet, tout ou partie de ses prestations en cas de non-paiement d'une facture dans un délai de dix (10) jours à compter de la date limite de paiement.

Dans le cas où Orange est informée que le Client n'habite pas à l'adresse qu'il a indiquée, Orange envoie au Client un courrier électronique lui demandant de mettre à jour ses coordonnées.

Dans les cas énoncés ci-dessous qui constituent une utilisation abusive du Service, Orange se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires afin de faire cesser un tel comportement et ceci afin notamment de permettre un usage normal aux autres Clients et d'éviter toute perturbation sur le service. Dans les cas énoncés ci-dessous, Orange se réserve le droit de suspendre puis de résilier le service dans les conditions décrites dans le présent article. Constituent un usage abusif (un usage abusif étant caractérisé par rapport aux usages moyens constatés sur le Service, ou à un usage détourné du Service, ou l'utilisation du Service comme solution de stockage) :

- toute utilisation ayant pour conséquence de réduire ou d'empêcher les usages normaux des Services ;
- toute utilisation du Service à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce, ou d'utiliser l'Offre dans le cadre professionnel) ;
- toute utilisation susceptible de nuire à la qualité technique ou à la sécurité globale des Services.

13.2.2 Résiliation à l'initiative d'Orange

Une fois le Service suspendu et après mise en demeure adressée au Client restée sans effet pendant un délai de cinq (5) jours, Orange sera en droit de résilier le Service sans indemnité sauf si la cause de la suspension a disparu pendant ce délai ou si Orange accorde un délai supplémentaire au Client pour s'acquiescer de ses obligations.

Orange peut également résilier de plein droit le contrat après l'envoi d'une mise en demeure de payer en cas de non-paiement par le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de la date limite de paiement.

La résiliation, par Orange, du Service d'accès à Internet entraîne automatiquement la résiliation de l'ensemble des services souscrits par le Client.

ARTICLE 14. UTILISATIONS DES CODES CONFIDENTIELS ET IDENTIFIANTS D'ACCÈS

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service est personnel et confidentiel. Il appartient donc au Client qui est responsable de leur usage de les conserver secrets et de ne pas les divulguer.

En cas de perte, de fraude ou de vol d'un des Identifiants, ce dernier en informera immédiatement Orange par tout moyen qui procédera à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dérogée à l'égard d'Orange dès la réception de cette information.

Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par courrier et par téléphone, dès l'information faite par le Client, de la perte, de la fraude ou du vol de ses Identifiants.

En cas d'utilisation simultanée des Identifiants, Orange se réserve le droit de suspendre, sans préavis le service, sauf dans les cas où le Client a souscrit auprès d'Orange un service autorisant les connexions simultanées avec les mêmes Identifiants.

Le Client dispose, en fonction de son Equipement, de la faculté de partager sa connexion à partir de son Identifiant dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

ARTICLE 15. RESPONSABILITÉS

15.1 Responsabilité d'Orange

Orange est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service jusqu'au point de terminaison. Pour le Service utilisant les technologies xDSL, la première prise permettant l'acheminement du Service dans le logement du Client constitue le point de terminaison. Pour le Service utilisant la technologie de la Fibre optique, la prise de terminaison optique constitue le point de terminaison. Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec les Equipements conformes aux spécificités techniques décrites dans le guide d'installation et d'utilisation.

La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers ;
- non-respect des procédures d'installation par le Client ;
- dysfonctionnement des Equipements et/ou du réseau informatique du fait du Client ;
- en cas de force majeure telle que définie à l'article 18 ;
- en cas d'aléas liés à la propagation des ondes électromagnétiques ou cas fortuit pendant les périodes de conjonctions solaires ou lunaires ;
- en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;

- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service fourni par Orange ;

- quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client ;

- en cas de fourniture par le Client de données erronées le concernant ou devenant obsolètes ;

- en cas d'interruption de fonctionnement temporaire ou définitive du système satellitaire EUTELSAT ou tout autre système satellitaire qui pourrait lui succéder, et plus généralement de tout réseau de communication électronique non exploité par Orange quelle qu'en soit la cause.

15.2 Responsabilité du Client

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers, Le Client effectue l'installation du Service y compris des Equipements y afférents, sous sa propre responsabilité. Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou de ses préposés à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières. Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout service interconnecté. Il appartient au client de veiller à la conservation en bon état de l'ensemble des installations situées à l'intérieur de la propriété desservie, dont notamment l'ensemble des installations techniques permettant l'acheminement et la fourniture du Service. Le Client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées en cas de détérioration de celles-ci.

ARTICLE 16. OBLIGATION LÉGALE DU CLIENT CONTRE LE PIRATAGE

16.1 Conformément à l'article 5 de la loi n°2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur Internet, le Client est informé des dispositions de l'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle : « La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé. »

16.2 Le Client est informé de ce que sa responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement à l'obligation définie à l'article L. 336-3 du CPI.

En effet, lorsque la Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (commission HADOPI) est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation ci-dessus mentionnée, elle peut rappeler au Client le contenu de l'obligation, le mettre en demeure de la respecter et lui fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage.

Afin de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3, des moyens de sécurisation pourront être mis à disposition du Client lui permettant de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition par Orange.

16.3 En outre, le Client est informé que la violation des droits d'auteurs et des droits voisins au sens du code de la propriété intellectuelle par le Client ou l'un des utilisateurs de l'accès Internet mis à disposition est un délit puni des peines pénales prévues aux articles L. 335-2, L. 335-3, L. 335-4, L. 335-6 et L. 335-7 du code de propriété intellectuelle. Le Client encourt aussi des sanctions civiles en réparation du préjudice subi par les ayants droit dans le cadre de ce délit.

ARTICLE 17. QUALITÉ DE SERVICE - FORMULES DE REMBOURSEMENT

17.1 Disponibilité

Orange s'engage à assurer une disponibilité du Service supérieure ou égale à 97 %, une disponibilité de la ou des messagerie(s) électronique(s) du Client, en ce qui concerne l'envoi et la réception de messages, supérieure ou égale à 99 %, une disponibilité de l'affichage de la mise à jour des pages personnelles supérieure ou égale à 98 % et une disponibilité de l'espace utilisateur supérieure ou égale à 98 %.

Le non-respect de ces engagements au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due calculée sur la période pendant laquelle le taux de disponibilité n'est pas atteint. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

Il est à noter qu'une même indisponibilité ne peut donner lieu à deux compensations. Ainsi l'indisponibilité de l'accès Internet entraînant l'indisponibilité des services accessoires et/ou du Service de Téléphonie par Internet tels que la messagerie électronique, l'affichage des pages personnelles et de l'espace utilisateur, le Client est fondé à réclamer une seule compensation financière pour cette même indisponibilité.

17.2 Spécificités relatives aux débits

Le débit descendant (appelé aussi download) est le flux de données que le Client reçoit sur ses propres matériels. Il participe à la rapidité à laquelle le Client accède à internet et télécharge des fichiers. Le débit montant (appelé aussi upload) est le flux de données que le Client envoie depuis ses propres matériels vers internet. Il conditionne la rapidité d'envoi des e-mails et partage des fichiers.

Les débits varient en fonction des capacités des réseaux, des spécificités techniques et de la configuration des matériels du Client et, principalement pour le xDSL, de l'usage cumulé de plusieurs services/ applications simultanément sur les matériels du Client et de la longueur de la ligne de son domicile par rapport aux installations d'Orange. Ces facteurs expliquent que les débits (minimum, normalement disponibles et maximum) au niveau du modem sont susceptibles d'être différents de ceux accessibles depuis les matériels du client.

Orange met à disposition du Client une capacité de débit minimum sur le mois calendaire.

Pour les technologies dont le débit varie significativement en fonction des caractéristiques du raccordement du consommateur (par exemple le xDSL), seul le débit indiqué sur la page information système du modem pourra être utilisé par le Client pour faire valoir le non-respect des engagements d'Orange s'il est inférieur au débit minimum annoncé. Le non-respect de cet engagement au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service sur la période pendant laquelle le Client n'a pu bénéficier de ce débit minimum. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange, en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

La capacité de débit et le taux de disponibilité sont mesurés sur la ligne du Client entre le modem Orange et le 1^{er} équipement du réseau d'Orange. Si le Client ressent une baisse des performances de son accès en matière de débits, il peut signaler au Service Clients d'Orange le non-respect des engagements de qualité de service énoncés dans le présent article. Seuls les signalements intervenant dans un délai de trois (3) jours ouvrables à compter de la constatation d'un incident remettant en cause les engagements de qualité de service d'Orange pourront ouvrir droit à indemnisation.

17.3 Sécurité

Orange met en œuvre des mesures techniques de prévention et de gestion des incidents pour préserver l'intégrité et la sécurité de son réseau. Dans ce cadre, Orange est susceptible d'appliquer des mesures ayant une incidence sur la qualité des services d'accès à l'internet comme une réduction des débits.

ARTICLE 18. CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à sept (7) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit (8) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception intitulé cette décision.

ARTICLE 19. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par Orange SA ou toute autre société ayant les mêmes garanties qu'Orange et appartenant au Groupe Orange sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi n° 8-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant. Le client peut également formuler des directives spécifiques relativement à la conservation, à l'effacement ou à la communication de ses données après son décès.

Le client peut exercer l'ensemble de ces droits en adressant un courrier postal à :

**Orange Service Clients
Kiosque des données personnelles
33732 Bordeaux Cedex 9**

accompagné d'une photocopie de pièce d'identité.

Orange pourra utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct en adressant au Client, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique, des informations sur ses produits ou services analogues. Les données, ainsi que le numéro de téléphone objet du contrat (appel et/ou SMS/MMS) pourront être utilisés par Orange pour communiquer au client des informations relatives à son offre.

Orange est susceptible d'utiliser les données du Client à des fins statistiques. Dans le cas où ces données seraient mises à disposition de partenaires aux mêmes fins, ces dernières seront préalablement anonymisées de manière irréversible.

Orange se réserve également le droit :

- de communiquer ces données aux sociétés du groupe Orange dans le cadre de la promotion ou de la gestion de divers services de communication électronique du groupe ou de produits ;

- d'utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct, pour communiquer au Client, par téléphone ou courrier postal, des offres commerciales de ses partenaires, complémentaires aux produits et services fournis par Orange.

Dans ces deux dernières hypothèses, si la communication envisagée vers le Client est effectuée par courrier électronique, le consentement du Client sera recueilli au préalable.

Le Client autorise Orange à utiliser les données relatives à sa consommation afin de pouvoir lui proposer les produits ou services d'Orange pouvant répondre à ses besoins.

À tout moment, le Client peut faire valoir son droit d'opposition dans les conditions susmentionnées.

S'agissant des données personnelles du Client telles que son sexe, son âge, son lieu de résidence, le Client est informé qu'après anonymisation, elles pourront être utilisées par Orange ou ses partenaires afin d'optimiser la pertinence d'offres et de publicités présentées au Client. Le Client peut contrôler l'usage des données qui le concernent à des fins publicitaires à partir de la rubrique « cookies » du site www.orange.fr et à partir des interfaces dédiées pour les autres supports (télévision, applications...).

Les données personnelles du Client nécessaires à la réalisation des contrats le liant à Orange pourront être transmises à des partenaires commerciaux. Par ailleurs, les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes.

Liste d'opposition au démarchage téléphonique - Tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours.

Le Client peut s'inscrire sur le site www.bloctel.gouv.fr. Le Client inscrit à la liste d'opposition Bloctel pourra toujours être contacté par Orange à des fins de démarchage téléphoniques conformément aux dispositions légales en vigueur. Le client pourra s'opposer à cette sollicitation conformément aux stipulations du présent article.

ARTICLE 20. SERVICE CLIENTS COMMERCIAL ET TECHNIQUE (ASSISTANCE, SAV, RÉCLAMATIONS...)

Pour les offres utilisant la technologie xDSL, l'adresse du Service Clients Internet Orange est la suivante :

**Orange Service Clients Internet Orange
TSA 100117 - 59878 Lille Cedex 9**

Pour les offres utilisant la technologie Fibre, l'adresse du Service Clients Internet Orange est la suivante :

**Orange Service Clients La Fibre
TSA 900117 - 59878 Lille Cedex 9**

Orange met à la disposition du Client :

- en ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr>.
- un service d'accueil téléphonique au numéro suivant : 3900 (Service gratuit + prix appel) ; le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange).

ARTICLE 21. CONVENTION DE PREUVE

Pour les besoins du présent contrat, les parties conviennent que l'écrit sous forme électronique est admis comme support probant au même titre que l'écrit sur support papier. Les parties conviennent de conserver les enregistrements informatiques et les copies papier des messages ou commandes qu'elles s'échangent pour l'exécution du présent contrat de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du code civil.

ARTICLE 22. RÈGLEMENT DES LITIGES

Le contrat est régi par la loi française.

Orange et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes. Toute réclamation doit être adressée au Service Clients Orange dont l'adresse et le numéro de téléphone figurent sur la facture du Client. La réclamation est traitée dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation. Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client a la faculté de saisir le :

**Service Consommateur Orange Internet
33732 Bordeaux Cedex 9**

sous réserve que ses motifs soient identiques à ceux de sa demande initiale. Les réclamations sont traitées dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation. Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur (www.mediateur-telecom.fr) ou fourni par le Service Clients sur simple demande.

ANNEXE 1 - Conditions Spécifiques relatives aux Solutions de paiement Orange

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- **Abonné** : toute personne, physique ou morale, ayant souscrit à une Offre (hors Accès Libre) ou toute personne physique dûment autorisée par l'Abonné lui-même.
- **Conditions générales d'abonnement** : l'ensemble des documents contractuels applicables à l'Offre souscrite par l'Abonné auprès d'Orange.

- **Conditions d'utilisation** : les conditions régissant la vente d'un contenu ou d'un service proposé par un Tiers marchand.

- **Offre** : l'offre de téléphonie fixe, internet, et/ou mobile Orange intégrant par défaut les Solutions de paiement Orange.

- **Solution(s) de paiement Orange ou Solution(s)** : la(les) solution(s) proposée(s) intégrée(s) par défaut dans l'Offre permettant de payer des contenus ou des services fournis par des Tiers marchands via la facture opérateur ou le compte prépayé mobile. Les sommes correspondantes collectées par Orange pour le compte des Tiers marchands pourront être soumises à TVA ou non selon qu'Orange agit en qualité de mandataire opaque ou transparent.

- **Service(s) de Tiers marchand(s) ou Service(s)** : le ou les contenus, biens ou services payants fournis par un Tiers marchand accessible(s) aux Abonnés et dont le coût d'achat est collecté par Orange via une Solution de paiement Orange, y compris grâce au rechargement du compte prépayé du portail TV d'Orange.

- **Tiers marchand(s)** : le(les) éditeur(s), personne(s) morale(s) ou personne(s) physique(s) tierce(s) à Orange, qui propose(nt) un Service de Tiers marchand.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes Conditions spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit des Solutions de paiement Orange à l'Abonné aux fins d'acheter des Services de Tiers marchand(s). Les Conditions spécifiques complètes (et prévalent en cas de contradiction) les Conditions générales d'abonnement de l'Abonné.

ARTICLE 3. COMMANDE AUPRÈS DU TIERS MARCHAND

3.1 Le(s) Service(s) de Tiers marchands fait(font) l'objet d'une tarification spécifique et de Conditions d'utilisation qui lui (leur) sont propres précisant, notamment les caractéristiques, les modalités de livraison, d'usage, de facturation dudit Service. La communication de ces informations préalablement à toute commande de l'Abonné relève de la responsabilité du Tiers marchand.

Il est précisé que le prix d'achat d'un Service de Tiers marchand s'ajoute au prix de l'Offre.

3.2 L'attention de l'Abonné est attirée sur le fait que lorsqu'il procède à l'achat d'un Service de Tiers marchand, il peut être amené à bénéficier d'un droit de rétractation. La commande étant passée directement auprès du Tiers marchand, les modalités d'exercice sont gérées par le Tiers marchand et ne relèvent pas de la responsabilité d'Orange.

ARTICLE 4. PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT DES SOLUTIONS DE PAIEMENT ORANGE

4.1 L'utilisation d'une Solution de paiement Orange entraîne l'acceptation des présentes Conditions par l'Abonné.

La(les) Solution(s) de paiement Orange est(sont) incluse(s) dans l'Offre souscrite par l'Abonné et désactivable(s) dans les conditions de l'article 7 ci-après.

4.2 En utilisant une Solution de paiement Orange, l'Abonné autorise Orange à collecter via sa facture Orange ou à débiter de son compte mobile Orange, le montant correspondant au coût des achats qu'il aura effectués auprès des Tiers marchands.

4.3 Pour le compte prépayé du portail TV d'Orange, l'Abonné autorise Orange à prélever le montant correspondant au chargement de son compte sur sa facture internet Orange, et à débiter dudit compte les achats de Services effectués via ce compte.

4.4 Dans tous les cas, la facture Orange sera émise et payable dans les conditions définies aux Conditions générales d'abonnement de l'Abonné.

4.5 Orange peut le cas échéant prévoir des plafonds maximum de paiement (voir pages d'assistance sur www.orange.fr).

4.6 Les présentes Conditions s'appliquent notamment aux achats effectués via : Internet+ (mobile/box), Contact+, SMS+, Gallery, les magasins d'applications (notamment Google Play), les portails d'Orange (orange.fr, portail TV d'Orange tels que Netflix, Appshop TV, Service quizz/vote TV...), SMS pour le stationnement par exemple, la technologie NFC pour les achats de titre de transport, et au paiement pour la consultation de services vocaux à valeur ajoutée à tarification majorée.

ARTICLE 5. MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES DES TIERS MARCHANDS

En fonction du choix opéré par les Tiers marchands, les Services de Tiers marchands peuvent être facturés à l'Abonné selon différentes formules : paiement à l'acte, abonnement (reconductible ou non par tacite reconduction), paiement en fonction de la durée de connexion de l'Abonné au Service. Il appartient au Tiers marchand d'informer l'Abonné des modalités d'accès et de facturation des Services commercialisés.

5.1 Spécificité de Contact+

Contact + est désactivable dans les conditions de l'article 7. Le Tiers marchand propose l'achat des Services à l'Abonné sur son site et lui permet de les régler via Contact+. La validation, par l'Abonné, du panneau « CONTACT+ » de confirmation de commande lance la connexion audit Service et enclenche le décompte du temps de connexion, sur la base de laquelle ledit Service sera facturé à l'Abonné (facturation en fonction de la durée de connexion). L'Abonné peut, à tout moment, interrompre sa connexion au Service, en suivant la procédure en ligne qui lui sera proposée, à cet effet, par le Tiers marchand. L'interruption de la connexion au Service

entraîne l'arrêt du décompte du temps de connexion et la déconnexion au Service sans entraîner l'arrêt de la session internet de l'Abonné, qui peut donc continuer à naviguer sur Internet normalement. L'accès au Service pourra être stoppé automatiquement en cours de connexion, si le coût de la connexion au Service atteint l'un des plafonds le cas échéant fixés par Orange. L'Abonné reconnaît que le calcul de la durée de sa connexion au Service, tel qu'il sera retenu par Orange, fera foi pour l'établissement de la facturation.

5.2 Spécificité pour les Services faisant l'objet d'un abonnement renouvelable par tacite reconduction (Internet + notamment)

Internet + box est désactivable dans les conditions de l'article 7.

L'abonnement au Service permet à l'Abonné, moyennant paiement du prix d'un abonnement porté à sa connaissance en amont de son engagement, un accès au Service, et ce pendant une période déterminée. À l'expiration de ladite période, l'abonnement se renouvelle pour une même durée, par tacite reconduction à la date anniversaire de la souscription par l'Abonné, de son abonnement initial au Service. Ce renouvellement n'intervient pas, et l'abonnement prend fin, si le coût total supporté par l'Abonné, au titre de son abonnement initial et des renouvellements successifs, atteint l'un des plafonds de facturation maximum fixé par Orange ou en cas de résiliation de l'abonnement par l'Abonné. Dans cette hypothèse, l'abonnement produit ses effets jusqu'à son échéance (maintien de l'accès au Service de Tiers marchand) mais il ne se renouvelle pas au-delà. En cas de résiliation, l'Abonné ne peut se réabonner qu'après la date d'effet de la résiliation. Le montant des abonnements est facturé à la date anniversaire de la souscription, paiement à échoir (paiement en début de période pour la période qui va choir).

ARTICLE 6. COOKIES / DONNÉES PERSONNELLES

6.1 L'Abonné reconnaît être avisé de l'implantation de cookies dans l'équipement utilisé afin de permettre son identification. Cette identification est nécessaire à l'utilisation de certaines Solutions de paiement Orange.

L'Abonné dispose de moyens de refuser les cookies, notamment en paramétrant son navigateur. Orange ne sera alors plus en mesure de lui fournir les prestations attachées aux Solutions de paiement Orange impactées.

6.2 Des données personnelles concernant l'Abonné sont collectées par Orange afin de l'identifier lors de ses achats de Services de Tiers marchands avec utilisation des Solutions de paiement Orange. Ces données pourront être transférées au Tiers marchand, à tout prestataire, partenaire, sous-traitant intervenant pour la fourniture desdits services précités.

6.3 L'achat de certains Services peut requérir que des données personnelles complémentaires soient collectées par le Tiers marchand. Dans cette hypothèse, la collecte complémentaire a lieu sous la seule responsabilité du Tiers marchand.

6.4 À l'exception des collectes visées à l'article 6.3, pour lesquelles les droits d'accès et de rectification devront être exercés auprès des Tiers marchands, les Abonnés peuvent faire valoir leurs droits d'accès et de rectification auprès d'Orange, dans les conditions fixées par les Conditions générales d'abonnement.

ARTICLE 7. RÉSILIATION ET DÉSACTIVATION

7.1 La résiliation des Conditions générales d'abonnement entraîne la résiliation de la ou les Solutions de paiement Orange associée(s). Cette résiliation (suite le cas échéant à une migration ou un changement d'offre), ou la désactivation, par ses soins, d'une Solution de paiement Orange, peut entraîner la résiliation anticipée des éventuels abonnements souscrits auprès de Tiers marchands associés à la Solution de paiement Orange impactée, et entraîne l'exigibilité des sommes dues au titre des Services et l'acquiescement de toute autre obligation prévue au titre des Conditions d'utilisation.

7.2 L'Abonné qui ne souhaite pas ou plus bénéficier des Solutions de paiement Orange Internet+ box ou Contact+ peut à tout moment désactiver l'une ou l'autre de ces Solutions en ligne sur son espace client. L'Abonné dispose également d'une option de blocage pour certaines Solutions de paiement Orange disponibles sur facture mobile activable à partir de son espace client.

7.3 L'Abonné est informé qu'en cas de changement d'Offre, les désactivations effectuées dans le cadre de son ancienne Offre ne se reportent pas automatiquement sur sa nouvelle Offre. L'Abonné est donc tenu de désactiver à nouveau les Solutions paiement Orange dont il ne souhaiterait pas bénéficier dans le cadre de sa nouvelle Offre.

7.4 En cas de manquement aux présentes, Orange se réserve le droit de priver l'Abonné de la ou les Solutions de paiement Orange et/ou de l'accès aux Services de Tiers marchands.

ARTICLE 8. RÉCLAMATIONS

Pour toute question ou réclamation relative aux Services de Tiers marchands, l'Abonné devra contacter l'assistance clientèle desdits Tiers marchands dont les coordonnées figurent dans ses Conditions d'utilisation.

Pour toute demande de renseignement sur une Solution de paiement Orange, l'Abonné devra contacter l'assistance clientèle correspondant aux Conditions générales d'abonnement.

ARTICLE 9. RESPONSABILITÉS

9.1 Responsabilité liée à l'utilisation d'une Solution de paiement Orange

Les conditions d'engagement de la responsabilité d'Orange ou de l'Abonné sont définies aux Conditions générales

d'abonnement. En complément des dispositions desdites Conditions générales d'abonnement, il est précisé que l'Abonné est seul responsable de l'utilisation de la Solution de paiement Orange. À cet égard, toute connexion ou transmission de données effectuées en utilisant une Solution de paiement Orange sera réputée avoir été effectuée et/ou autorisée par l'Abonné (en particulier vis-à-vis d'un utilisateur qui serait une personne physique mineure), et s'effectue sous sa responsabilité exclusive.

9.2 Responsabilité liée à l'achat des Services de tiers marchands

Les Services des Tiers marchands relèvent de leur responsabilité exclusive. Les Tiers marchands sont donc seuls responsables des Services qu'ils commercialisent (contenus, produits livrés...), des informations qu'ils communiquent aux utilisateurs de leurs Services, des Conditions d'utilisation de leurs Services, du parcours d'achat qu'ils déterminent. Plus généralement, les Tiers marchands répondent seuls des conséquences d'un éventuel manquement de leur part à la réglementation française et européenne en vigueur applicable à la vente de leurs Services, ce que l'Abonné reconnaît expressément.

ANNEXE 2 - Conditions de la portabilité des numéros fixes sur le territoire métropolitain, les départements d'Outre-mer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélemy

Les présentes Conditions Spécifiques s'appliquent en cas de demande de portabilité d'un numéro fixe affecté par un opérateur fixe et complètent les Conditions Générales d'Abonnement aux offres Orange quand elles ne les remplacent pas.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- **Numéro fixe** : numéro géographique ou non géographique du plan de numérotation français tel que défini par les décisions de l'Autorité de régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.
- **Opérateur donneur** : opérateur fixe à partir duquel le numéro fixe du Client est porté.
- **Opérateur receveur** : opérateur fixe auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat d'abonnement et vers lequel le numéro fixe est porté.
- **Portabilité entrante** : droit qui, associé à la souscription d'un contrat d'abonnement Orange, permet au client d'un autre opérateur fixe de conserver le numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat d'abonnement auprès de l'opérateur Orange. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à Orange du contrat liant le Client à l'autre opérateur fixe et des obligations y afférentes.
- **Portabilité sortante** : droit qui permet au Client d'une offre Orange de transférer l'usage du Numéro fixe affecté par Orange en cas de souscription d'une offre d'accès fixe auprès d'un autre opérateur fixe.
- **Portage du numéro** : opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro dans son système d'information, l'opérateur receveur active le même numéro dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.
- **Portage dans le cadre d'une portabilité entrante** : opération de transfert du numéro fixe affecté par un opérateur fixe à l'un de ses clients vers l'opérateur Orange.
- **Numéro fixe actif** : désigne tout Numéro fixe affecté et réservé par le Client et activé dans le réseau de l'Opérateur donneur, y compris en cas de suspension temporaire de ligne.
- **Numéro fixe en quarantaine** : numéro fixe inactif depuis moins de quarante jours calendaires.
- **Date de Portage** : Date demandée par l'opérateur receveur pour l'activation du Portage du numéro.

ARTICLE 2. PORTABILITÉ ENTRANTE

2.1 Mandat donné à Orange

Lors de la souscription d'une offre avec demande de portabilité entrante auprès d'Orange, le Client donne mandat à Orange pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande auprès de l'Opérateur donneur. La demande de portabilité vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté. La résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 2.4, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant.

2.2 Motifs d'éligibilité

Pour être éligible, la demande de portage doit :

- être présentée par le titulaire du contrat souscrit auprès de l'opérateur de départ ou une personne dûment mandatée ;
- être complète et contenir des informations fiables, notamment le numéro fixe ;
- respecter les règles géographiques de gestion du plan national de numérotation ;
- être techniquement possible ;
- porter sur un numéro actif au jour du portage ou un Numéro fixe en quarantaine (dans les quarante jours

précédent la demande de portage), et qui ne fait pas déjà l'objet d'une demande de portage ;

- être associée à un contrat d'abonnement d'un service téléphonique d'Orange.

Dans le cas où la demande de conservation du numéro fixe est déclarée inéligible par l'Opérateur donneur, Orange informera le Client en lui précisant le motif d'inéligibilité opposé, et l'invitera à contacter le Service Clients d'Orange pour confirmer ou non le maintien de son contrat sans conservation du numéro ; dans le cas où le Client souhaite poursuivre l'exécution de son contrat avec Orange sans conservation du numéro, le Client est informé qu'il devra alors lui-même transmettre sa demande de résiliation directement auprès de son ancien opérateur.

2.3 Date de portage

Sous réserve de la disponibilité de l'accès, le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à trois (3) jours ouvrables. Ce délai court à compter de l'acceptation par Orange de la demande de conservation du numéro. Le Client est informé, dans les meilleurs délais de la date de portage effectif de son numéro ou du délai estimé pour la mise en œuvre du service avec portabilité.

Le Client est informé d'une part qu'une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif, et d'autre part qu'il lui appartient de reconnecter, le cas échéant les équipements, selon les instructions qui lui auront été communiquées. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures lorsque le numéro objet de la demande est un numéro actif le jour du portage chez l'Opérateur donneur.

2.4 Annulation de la demande de portabilité entrante auprès d'Orange

Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de portabilité, devra s'adresser à Orange qui demeure seule compétente pour annuler la demande de portabilité auprès de l'Opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur en ce qui concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté, qui découle de la demande de portabilité, est de facto annulée.

Orange accepte toute demande d'annulation de portabilité formulée par le Client auprès du Service Clients d'Orange au plus tard le jour ouvrable qui suit le jour de la demande de portabilité. Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet la résiliation du contrat d'abonnement souscrit auprès d'Orange pour lequel le Client demeure engagé. En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante, Orange met à disposition du Client à la date de portage initialement prévue un numéro fixe et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne.

Dans le cas où le Client fait une demande de portabilité entrante chez Orange associée à un contrat conclu à distance et se rétracte avant que le numéro soit effectivement porté, la rétractation vaut annulation de la portabilité, sous réserve de confirmation de cette possibilité par l'Opérateur donneur. À défaut, la rétractation sera bien prise en compte mais le portage se poursuivra. Le numéro sera alors placé en quarantaine chez Orange.

ARTICLE 3. PORTABILITÉ SORTANTE

3.1 Accès aux informations préalables

Lorsqu'il existe une clause de durée minimale d'engagement dans le contrat de communication électronique, Orange met à la disposition du Client la date de fin d'engagement sur l'espace client accessible par l'internet lorsque celui-ci existe.

Orange met également à disposition du Client les moyens lui permettant d'obtenir le Relevé d'Identité Opérateur fixe associé au numéro fixe qu'il souhaite porter.

3.2 Informations relatives à la portabilité

Lorsqu'Orange a confirmé l'éligibilité de la demande de portabilité à l'Opérateur receveur, le Client en est informé par Orange sous couvert que ses données de contact (mail, sms ou adresse postale) soient connues et mises à jour par le Client.

3.3 Conséquences du portage

Le Portage du numéro entraîne la résiliation du contrat du Client auprès d'Orange pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté qui prend effet à la Date du Portage, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement.

Dans le cas d'un contrat conclu à distance et dont le Client a demandé l'exécution chez Orange avant la fin du délai de rétractation, la demande de portabilité réalisée auprès d'un autre Opérateur receveur oblige le Client à restituer ou à renvoyer les Equipements dans les délais visés aux Conditions Générales qui courent par dérogation à compter du portage effectif du numéro. Le Client reste redevable des sommes correspondantes au Service fourni jusqu'au portage effectif du numéro. Orange remboursera les sommes éventuellement versées dans des conditions identiques à celles prévues pour l'exercice du droit de rétractation, sous réserve du délai de remboursement, qui court à compter de la Date de Portage.

3.4 Changement d'offre

En cas de confirmation par Orange de l'éligibilité de la Portabilité sortante au Client, ce dernier ne pourra plus effectuer de changement d'offre Orange concernant le Numéro fixe, objet de la portabilité.

Toutefois, un ajout ou un retrait d'option concernant le Numéro fixe, objet de la portabilité reste possible, sous réserve que l'ajout ou le retrait soit à effet immédiat.

ARTICLE 4. INDEMNISATION DU CLIENT EN MATIÈRE DE PORTABILITÉ

En cas de retard de portage, qui ne résulte ni d'une inéligibilité de la demande, ni d'un souhait explicite du Client, ni d'une



indisponibilité de l'accès, le Client peut bénéficier d'un dédommagement de trois euros cinquante (3,50 euros) par jour de retard. Pour cela, le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un mois à compter du jour où le portage est finalement effectif.

En cas de portage sortant non-sollicité par le Client entraînant la perte de l'usage du Numéro fixe, ce dernier peut bénéficier d'un dédommagement équivalent à trente (30) euros par semaine de coupure dans la limite de cent vingt euros (120 euros). Le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un mois à compter du jour où il constate l'abus.

Fiche tarifaire du téléphone par internet

Les communications téléphoniques vers toutes autres destinations sont facturées en sus du prix de l'offre comme décrit ci-dessous. Les tarifs des communications vers les fixes et mobiles des destinations citées ci-dessous sont susceptibles d'évolution en fonction des tarifs pratiqués par les opérateurs locaux des différents pays concernés.

Appels vers les numéros de téléphone fixe

| Destinations d'appel | CMR ⁽¹⁾ | Prix/mn ⁽²⁾ |
|--|--------------------|--|
| vers les n°s fixes en France métropolitaine | | |
| n°s fixes et n°s IP | | inclus ⁽⁵⁾ |
| vers les services de votre téléphone par internet | | |
| 3103 - service et appel gratuits - (ou 888) messagerie vocale (durée d'appel limitée à 30 mn) | | inclus ⁽⁵⁾ |
| 800 portail vocal de paramétrage des services | | |
| 831 secret d'appel | | |
| 3131 (service et appel gratuits) rappel du dernier appelant | | |
| vers les Services Clients Orange internet | | |
| 3900 (service gratuit + prix appel) Service Clients Temps d'attente gratuit ⁽⁶⁾ | | inclus ⁽⁵⁾ |
| 0 810 373 000 (service 0,06 €/min + prix appel) suivi conso Internet Clé 3G+ | | Le service est facturé 0,06 €/min et le tarif de la communication est inclus dans votre forfait si vous en disposez ou facturé selon les conditions de votre offre de téléphonie |
| vers les n°s spéciaux | | |
| Pour connaître la liste et les tarifs des numéros et services spéciaux accessibles, fiche tarifaire en vigueur disponible sur boutique.orange.fr rubrique Tarifs et Contrats. | | |
| vers les n°s satellitaires | | |
| Pour connaître la liste et les tarifs des numéros satellitaires, consulter la rubrique : le site orange assistance internet Haut Débit > offres et options > options téléphones > ligne Livebox tarifs d'appel > votre appel vers numéros spéciaux ou services spéciaux ou numéros satellitaires. | | |
| vers les n°s fixes zone d'Outre-mer | | |
| Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin Mayotte, St-Pierre-et-Miquelon | | inclus ⁽⁵⁾ |
| Nouvelle-Calédonie, Polynésie française et Wallis et Futuna | 0,13 € | 0,620 € |
| vers les n°s fixes à l'international | | |
| Europe proche/Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska) | | |
| Açores, Åland (îles), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares (îles), Belgique, Canada, Canaries, Chypre, Crète, Danemark, Ecosse, Espagne, États-Unis (hors Hawaï et Alaska), Finlande, Grèce, Guernesey, Irlande, Italie, Jersey, Liechtenstein, Luxembourg, Madère, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pays-de-Galles, Portugal, Sardaigne, Sicile, Suède, Suisse, Vatican. Les n°s premium UK commençant par 44870 et 44871 sont exclus ⁽⁴⁾ . | | inclus ⁽⁵⁾ |
| N° premium UK commençant par 44870 et 44871 | 0,12 € | HP : 0,320 € ⁽³⁾ HC : 0,230 € ⁽³⁾ |
| Maghreb | | |
| Maroc (sauf n°s commençant par 212526, 212527, 212533, 212534, 212540, 212546, 212547, 212550, 212553, facturés au tarif vers mobile). ⁽²⁾ | | inclus ⁽⁵⁾ |
| Algérie, Tunisie | 0,13 € | 0,280 € |
| Reste Europe/Amérique du Nord | | |
| Alaska, Bulgarie, Chypre, Croatie, Estonie, Gibraltar, Hawaï (îles), Hongrie, Islande, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Malte, Pologne, République Tchèque, Roumanie, San Marin, Slovaquie, Slovénie, Turquie | | inclus ⁽⁵⁾ |
| Albanie, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Féroé (îles), Groenland, Kosovo, Moldavie, Monténégro, Serbie, Ukraine | 0,13 € | 0,280 € |
| Afrique et Océanie | | |
| Afrique du Sud (rép.) | | inclus ⁽⁵⁾ |
| Angola, Ascension (île), Bénin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, Centrafricaine (rép.), Comores, Congo, Congo (rép.dém.), Côte d'Ivoire, Djibouti, Egypte, Erythrée, Ethiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Guinée Bissau, Guinée équatoriale, Kenya, Lesotho, Libéria, Libye, Madagascar, Malawi, Mali, Maurice (île), Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, Nouvelle Calédonie, Ouganda, Rodrigues (îles), Rwanda, Sao Tomé et Principe, Sénégal, Seychelles, Sierra Léone, Somalie, Soudan, St-Hélène, Swaziland, Tanzanie, Tchad, Togo, Wallis-et-Futuna, Zambie, Zimbabwe | 0,13 € | 0,620 € |
| Amérique centrale | | |
| Bahamas, Bermudes (îles), Dominicaine (rép.), Vierges américaines (îles), Mexique, Panama, Porto Rico | | inclus ⁽⁵⁾ |
| Anguilla (îles), Antigua et Barbuda, Aruba, Barbade, Belize, Bonaire, Cayman (îles), Costa Rica, Cuba, Curaçao, Dominique, El Salvador, Falkland (îles), Grenade, Guatemala, Haïti, Honduras, Jamaïque, Montserrat (île), Nicaragua, Saba, St-Christophe, St-Kitts-et-Nevis, St-Martin, St-Vincent et Grenadine, Ste-Lucie, St-Eustache, Trinité et Tobago, Guantanamo, Turks et Caicos (îles), Vierges britanniques (îles) | 0,13 € | 0,690 € |
| Amérique du Sud | | |
| Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Pâques (île), Pérou, Venezuela | | inclus ⁽⁵⁾ |
| Bolivie, Equateur, Guyane, Paraguay, Suriname, Uruguay | 0,13 € | 0,440 € |
| Zone Asie 1 | | |
| Australie, Chine, Christmas (île), Corée du Sud, Hong Kong, Israël, Japon, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Russie, Singapour, Taïwan, Tasmanie, Thaïlande | | inclus ⁽⁵⁾ |
| Azerbaïdjan, Emirats Arabes Unis, Georgie, Kirghizistan, Palestine, Philippines, Tadjikistan, Turkménistan et les réseaux spécialisés (Astelit, Baltic Communications Limited, Combellga, Comstar, Sovintel, Tatarstan, Westbalt) | 0,13 € | 0,230 € |
| Zone Asie 2 | | |
| Bahreïn, Bangladesh, Brunei, Guam, Inde, Jordanie, Macao, Saipan (îles Marianne du Nord) | | inclus ⁽⁵⁾ |
| Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Bhoutan, Cambodge, Cook (île), Iran, Iraq, Kazakhstan, Kiribati (île), Koweït, Laos, Liban, Maldives, Mariannes (îles), Marshall (îles), Micronésie, Mongolie, Myanmar, Nauru (île), Népal, Niue, Norfolk (île), Oman, Ouzbékistan, Pakistan, Palau (île), Papouasie Nouvelle Guinée, Qatar, Salomon, Samoa américaines, Samoa occidentales, Sri Lanka, Syrie, Timor oriental, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Vietnam, Yémen, Corée du Nord, Diego Garcia, Fidji, Indonésie | 0,13 € | 0,740 € |



⁽¹⁾ CMR : coût de mise en relation TTC.

⁽²⁾ Prix/mn : prix TTC par minute. Décompté à la seconde dès la première seconde.

⁽³⁾ Heures Pleines (HP) du lundi au vendredi de 8h à 19h, Heures Creuses (HC) du lundi au vendredi de 19h à 8h ainsi que les week-ends et les jours fériés.

⁽⁴⁾ Liste susceptible d'évolution selon les opérateurs locaux.

⁽⁵⁾ Hors coût du service des numéros spéciaux, hors services spéciaux et numéros satellitaires. Hors restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles destinataires. Jusqu'à 250 correspondants différents/mois pas plus de 24h/ jour et 3 h maximum/appel.

⁽⁶⁾ Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.

Appels vers les numéros de téléphone mobile

| Destinations d'appel | CMR ⁽¹⁾ | Prix/mn ⁽²⁾ |
|---|--|------------------------|
| vers les n°s mobiles de France métropolitaine | | |
| Dans le cadre de l'offre Livebox Play & Livebox Jet | appels illimités vers les mobiles inclus dans l'offre Livebox Play | |
| Dans le cadre de l'offre Livebox Zen | 0,22 € | 0,16 € |
| vers les n°s mobiles de la zone d'Outre-mer | | |
| Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin | 0,24 € | 0,48 € |
| inclus dans les offres Livebox Play & Livebox Jet | | |
| Tous mobiles : Nouvelle-Calédonie, Polynésie française, Wallis-et-Futuna | 0,13 € | 0,86 € |
| vers les n°s mobiles à l'international | | |
| Europe proche/Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska) | | |
| États-Unis (Hors Hawaï et Alaska), Canada | | |
| inclus⁽⁵⁾ | | |
| Açores, Åland (îles), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares (îles), Belgique, Canaries, Corfou (île), Crète, Cyclades (îles), Danemark, Écosse, Espagne, Finlande, Grèce, Guernesey, Irlande du Nord, Irlande du Sud, Italie et Vatican, Jersey, Liechtenstein, Luxembourg, Madère, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Rhodes (île de), Sardaigne, Sicile, Suède, Suisse | 0,13 € | 0,32 € |
| Maghreb | | |
| Algérie, Maroc, Tunisie | 0,13 € | 0,37 € |
| Reste Europe/Amérique du Nord | | |
| Alaska, Hawaï (îles) | | |
| inclus⁽⁵⁾ | | |
| Albanie, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre (turque), Croatie, Estonie, Féroé (îles), Gibraltar, Groenland, Hongrie, Islande, Kosovo, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Malte, Moldavie, Monténégro, Pologne, Roumanie, San Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Rép. Tchèque, Turquie, Ukraine | 0,13 € | 0,51 € |
| Afrique et Océanie | | |
| Afrique du Sud (rép.), Angola, Ascension (île), Bénin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, Centrafricaine (rép.), Comores, Congo, Congo (rép. dém.), Côte d'Ivoire, Djibouti, Egypte, Erythrée, Ethiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Guinée Bissau, Guinée équatoriale, Kenya, Lesotho, Libéria, Libye, Madagascar, Malawi, Mali, Maurice (île), Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, Nouvelle-Calédonie, Ouganda, Polynésie française, Rwanda, Sao Tomé et Príncipe, Sénégal, Seychelles, Sierra Léone, Somalie, Soudan, St-Hélène, Swaziland, Tanzanie, Tchad, Togo, Zambie, Zimbabwe | 0,13 € | 0,86 € |
| Amérique centrale | | |
| Anguilla (îles), Antigua et Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbade, Belize, Bermudes (îles), Bonaire, Cayman (îles), Costa Rica, Cuba, Curaçao, Dominicaine (rép.), Dominique, El Salvador, Falkland (îles), Grenade, Guatemala, Haïti, Honduras, Jamaïque, Mexique, Montserrat (île), Nicaragua, Panama, Porto Rico, Saba, St-Christophe, Ste-Lucie, St-Eustache, St-Kitts-et-Nevis, St-Martin, St-Vincent et Grenadine, Trinité et Tobago, Turks et Caicos (îles), Vierges américaines (îles), Vierges britanniques (îles) | 0,13 € | 0,93 € |
| Amérique du Sud | | |
| Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Equateur, Guyane, Paraguay, Pâques (îles), Pérou, Suriname, Uruguay, Venezuela | 0,13 € | 0,68 € |
| Zone Asie 1 | | |
| Australie, Azerbaïdjan, Chine, Corée du Sud, Emirats Arabes Unis, Géorgie, Hong Kong, Israël, Japon, Kirghizistan, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Palestine, Philippines, Russie, Singapour, Tadjikistan, Taiwan, Thaïlande, Turkménistan et les réseaux spécialisés (Astelit, Baltic Communications Limited, Combelga, Comstar, Sovintel, Tatarstan, Westbalt) | 0,13 € | 0,46 € |
| Zone Asie 2 | | |
| Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Bahreïn, Bangladesh, Bhoutan, Brunei, Cambodge, Cook (îles), Corée du Nord, Diego Garcia, Fidji (îles), Guam, Inde, Indonésie, Iran, Iraq, Jordanie, Kazakhstan, Kiribati (île), Koweït, Laos, Liban, Macao, Maldives, Mariannes (îles), Marshall (îles), Micronésie, Mongolie, Myanmar, Nauru (île), Népal, Niue, Norfolk (île), Oman, Ouzbékistan, Pakistan, Palau (île), Papouasie Nouvelle Guinée, Qatar, Salomon, Samoa américaines, Samoa occidentales, Sri Lanka, Syrie, Timor oriental, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Vietnam, Yémen | 0,13 € | 0,98 € |

⁽¹⁾ CMR : coût de mise en relation TTC valable en France métropolitaine.

⁽²⁾ Prix/mn : prix TTC par minute. Décompté à la seconde dès la première seconde.

⁽³⁾ Hors numéros, services spéciaux et numéros satellitaires. Hors restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles destinataires. Jusqu'à 250 correspondants différents/mois pas plus que 24h/ jour et 3 h maximum/appel.

| | | | | | |
|--|--|---|---------------------------|--------------------------|--------------------|
| <p>Sous conditions d'éligibilité : Offres valables en France métropolitaine réservées aux particuliers. ADSL ou VDSL2 : sous réserve de compatibilité technique, d'éligibilité géographique de la ligne téléphonique du client aux différents services disponibles soit avec fourniture de la ligne support permettant l'acheminement des services, soit avec un abonnement ligne fixe Orange (réseau téléphonique commuté) en supplément. Ces offres ne sont pas commercialisées pour les clients résidant dans les zones éligibles à la Fibre d'Orange uniquement. Testez votre éligibilité en point de vente ou sur www.orange.fr. Fibre : uniquement sur les zones de déploiement de la Fibre optique et sous réserve de raccordement du domicile du Client.</p> | | | | | |
| Prix mensuel de l'offre ou du groupe d'offres | | Offre Livebox Zen | Offre Livebox Play | Offre Livebox Jet | |
| | Fibre | 38,99 €/mois | 44,99 €/mois | 52,99 €/mois | |
| | Fibre avec bouquet famille by Canal | 43,99 €/mois* | 49,99 €/mois* | 57,99 €/mois* | |
| | ADSL/VDSL2 sans abonnement téléphonique | 33,99 €/mois | 39,99 €/mois | 47,99 €/mois | |
| | ADSL/VDSL2 sur ligne fixe | 28,99 €/mois | 34,99 €/mois | 42,99 €/mois | |
| <p>* : Soit le bouquet famille by Canal à 25 €/mois plus le prix de votre offre Livebox moins une remise globale de 20 €/mois. Les offres sur ligne fixe nécessitent un abonnement téléphonique à une ligne fixe Orange en supplément à 17,96 €/mois.</p> | | | | | |
| Description de la promotion | | Fibre au prix de l'xDSL : 5 € par mois de remise pendant 12 mois pour toute souscription à une offre fibre ou changement vers une offre fibre (non cumulable). | | | |
| Équipements | Modem | Livebox (xDSL/Fibre) Livebox en location + 3 €/mois Sur www.orange.fr : Livebox 2 en vente au prix conseillé de 79 €. | | | |
| | Décodeur TV (sous réserve d'activation du service TV) | - Avec Zen, décodeur UHD90 (décodeur blanc) compatible HD et HD+, avec récepteur TNT et carte d'accès TV (compatible avec la TV desservie par satellite). - Avec Play et Jet, décodeur TV 4 compatible HD, HD+ et ultra HD. HD, HD+ et ultra HD accessibles avec téléviseur compatible. | | | |
| Durée d'engagement | | Sans période d'engagement. | | | |
| Frais de mise en service | | Nouveau client TV : 50 € de frais de mise en service du décodeur. Déjà client TV : pas de frais de mise en service facturés. Des frais d'échanges sont susceptibles de s'appliquer en cas de demande d'échange d'équipement. Consulter les tarifs en vigueur sur www.orange.fr au moment de la demande de changement d'équipement. Frais d'accès au réseau Fibre en maison individuelle : 149 € (sauf conditions commerciales particulières). | | | |
| Délai indicatif de mise à disposition de l'accès | | ADSL/VDSL2 : jusqu'à 15 jours à compter de la date de souscription. Fibre : jusqu'à 10 semaines à compter de la date de souscription. | | | |
| Dépôt de garantie | | Pas de dépôt de garantie. | | | |
| Conditions de résiliation à l'initiative du Client | | Conformément aux conditions générales d'abonnement, toute demande de résiliation devra être adressée au Service Clients. La résiliation sera effective dix (10) jours à compter de la réception de la demande. Frais de résiliation : 50 €. | | | |
| Débit estimé | | Sous réserve d'une Livebox compatible : | | | |
| | | Pour une connexion Fibre : | | | |
| | | | Livebox Zen | Livebox Play | Livebox Jet |
| | | débit descendant | 100 Mbit/s | 200 Mbit/s | 500 Mbit/s |
| | | débit montant | 100 Mbit/s | 100 Mbit/s | 200 Mbit/s |
| | | Pour une connexion ADSL : Débit descendant atteignable en général de 1 à 15 Mb/s et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mbit/s avec Livebox compatible. Débit variable en fonction de la longueur de la ligne. Débit descendant minimum garanti de 512 kb/s. | | | |
| | | Pour une connexion VDSL2 : Accès à Internet VDSL2 avec un débit descendant atteignable en général de 1 à 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 et 50 Mb/s uniquement sur les lignes les plus courtes (moins de 1km) et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mbit/s pouvant atteindre 8 Mb/s uniquement pour les lignes les plus courtes (moins de 1km) avec Livebox compatible. Débit variable en fonction de la longueur de la ligne sous réserve d'éligibilité technique. Débit descendant minimum garanti de 512 kb/s. | | | |

| | |
|--|--|
| Débit estimé | Pour une connexion Fibre : Débits disponibles au niveau de la Livebox compatible et pour une utilisation avec équipement compatible (câble ethernet, ordinateur et carte réseau). En cas d'usage de votre accès internet sur plusieurs équipements, les débits sont partagés. Détails sur www.orange.fr . |
| Communications téléphoniques incluses | Les appels en illimité vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine et les DOM, les appels vers les mobiles des USA et du Canada ⁽²⁾ . L'offre Livebox Play et l'offre Livebox Jet comprennent en plus les appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine et des DOM ⁽²⁾ . L'offre Livebox Jet comprend en plus les appels illimités vers les mobiles d'Europe. Les communications illimitées sont hors coût du service des numéros spéciaux, hors services spéciaux nationaux et internationaux et hors numéros satellitaires, et sont autorisées dans la limite de 250 correspondants différents par mois et 3 heures de communications maximum par appel. |
| Caractéristiques techniques/Équipements | Technologies xDSL : ADSL/VDSL2 (sauf dans les cas où la prise optique est déjà installée au domicile du client) et technologie fibre optique : FTTH (Fiber To The Home) , installation à domicile d'une prise terminal optique et mise à disposition d'un boîtier fibre optique. Livebox Play : modem avec technologie sans fil WiFi 2.4Ghz 802.11 b/g/n et 5Ghz 802.11 a/n, clé de cryptage (WEP, WPA, WPA2). Livebox 4 : modem avec technologie sans fil Wi-Fi 801.11b/g/n/ac, 802.11 ac 5Ghz, 802.11n 2,4Ghz. |
| Services, chaînes ou bouquets TV inclus | Offres d'accès à internet avec accès à un service de télévision numérique et de téléphonie sur IP (sous condition d'éligibilité pour les services TV). L'offre Livebox Zen inclut : - Le service « Accès à Internet » : <ul style="list-style-type: none"> • 6Go pour le service « pages perso d'Orange » ; • 10 Boîtes aux Lettres d'une capacité de 10Go chacune ; • anti-spam Messagerie ; • contrôle parental activable sur demande ; • Accès à des solutions de paiement qui permettent l'achat de produits ou services y compris de tiers et leur facturation sur la facture Orange. Désactivation possible pour internet+ et contact + (cf. Conditions spécifiques relatives aux solutions de paiement Orange). - Le service « le Téléphone par Internet » : Service (détails ci-dessus) permettant au Client de disposer d'une ligne téléphonique incluant : <ul style="list-style-type: none"> • une messagerie vocale personnalisée ; • la présentation du numéro appelant ; • le journal d'appels ; • le filtrage des appels sortants ; • la fonction secret d'appels ; • le renvoi d'appels. Ces services sont paramétrables sur www.orange.fr . |



| | |
|---|---|
| Services, chaînes ou bouquets TV accessibles payants | <p>Offre sous condition d'éligibilité pour les services TV</p> <ul style="list-style-type: none">- Vidéo à la demande : VoD à la carte, paiement à l'acte ou abonnement du compte prépayé.- Abonnement complémentaire à des bouquets de chaînes thématiques auprès d'un opérateur TV : Canal+/Canalsat : voir sur www.orange.fr > TV d'Orange > Les offres Canal+/Canalsat.- Abonnement complémentaire à des bouquets de chaînes de la TV d'Orange : voir orange.fr > boutique > TV d'Orange.- « Multi-TV » : permet de visionner simultanément deux programmes différents sur deux postes TV (9 €/mois), avec un 2^{ème} décodeur TV. (frais de mise en service : 10 €).- Enregistreur TV : permet l'enregistrement des programmes TV en qualité numérique. Voir détails dans la fiche tarifaire. |
| Service Clients | <p>Site internet : www.orange.fr</p> <p>Service Clients/assistance technique/assistance commerciale : 3900 (service gratuit + prix appel)</p> <ul style="list-style-type: none">- ouvert 7j/7, 24h/24 pour l'assistance technique, et du lundi au samedi de 8h à 20h pour l'assistance commerciale,- Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange. <p>Adresse postale :</p> <ul style="list-style-type: none">- pour les offres Fibre : Service Clients La Fibre - TSA 90017 - 59878 LILLE Cedex 9.- pour les offres ADSL et VDSL2 : Service Clients Internet Orange - TSA 10018 - 59878 LILLE Cedex 9. |

⁽¹⁾ Liste des chaînes comprises dans les offres Livebox susceptible d'évoluer (détails sur www.orange.fr) :

TF1 - France 2 - France 3 National - Canal + (en clair) - France 5 - M6 - Arte - C8 - W9 - TMC - NT 1 - NRJ 12 - LCP/PS - France 4 - BFM TV - I>Télé - CSTAR - Gulli - France Ô - HD1 - 6ter - La chaîne l'Équipe - Chérie 25 - RMC Découverte - NUMERO 23 - le Mag TV - En ce moment sur Vidéo à la demande - Les chaînes web - Téva - TV5 Monde - En ce moment sur OCS - Disney Channel - Disney Channel + 1 - Equidia Live - Equidia Life - F.O. TV - Luxe TV HD - No Life - Men's up - Souvenirs from Earth - Montagne TV - TRACE Urban - NRJ Hits - Clubbing TV - OFIVE.TV - Bblack Classik - Bblack Caribbean - France 24 (en français) - Euronews - LCP 24/24 - Public Senat 24/24 - BFM Business - Skynews - CNN - CNBC - BBC World News - France 24 (en anglais) - France 24 (en arabe) - Al Jazeera - MEDIATV - i24 News - Al Jazeera (en anglais) - Bloomberg TELEVISION - Africa 24 - NHK World - Ma Chaîne étudiante - Demain TV - KTO - Pink TV - M6 Boutique & co - Best Of Shopping - Euroshopping - Lucky Jack - Astro Center - 8 Mont Blanc - Telf - Télé Grenoble Isère - IDF1 - Vosges Télévision - Mirabelle TV - TVR - Tébéo - Téliantes - TV7 - WEO - GrandLille - Alsace 20 - TV Sud - Voo TV - TLM - Canal 10 Guadeloupe - NORMANDIE TV - télétoulouse - iC1 - LM tv Sarthe - OPAL TV - FR3 Alpes - FR3 Alsace - FR3 Aquitaine - FR3 Auvergne - FR3 Basse Normandie - FR3 Bourgogne - FR3 Bretagne - FR3 Centre - FR3 Champagne Ardenne - FR3 Corse via Stella - FR3 Cote d'Azur - FR3 Franche Comté - FR3 Haute Normandie - FR3 Languedoc - FR3 Limousin - FR3 Lorraine - FR3 Midi-Pyrénées - FR3 Nord P. Calais - FR3 Paris IDF - FR3 Pays de Loire - FR3 Picardie - FR3 Poitou Charentes - FR3 Provence Alpes - FR3 Rhône Alpes - Deutsche Welle - Arte en allemand - TVEI - RTP1 - Record News - Shant TV - Armenia 1 - RTR Planeta - Channel One Russia - TVRI - Hannibal TV - Alarabiya - Dubai TV - Nessma - 2M Monde - Al Aoula - Canal Algérie - La Télé Tunisienne - CCTV F - 3A Telesud - NETVIET - Campagnes TV - KBS World - L'Enorme TV - MyZen TV - EURO STAR - RTS Sat - GINX - TekTVShop - Virgin Radio TV - Ouatch TV - BET.

Liste des chaînes haute définition (HD) : TF1, France 2, F3, Canal+, F5, M6, Arte, Aerostar, C8, W9, NRJ12, F4, BFM TV, I>Télé, HD1, La chaîne l'Équipe, 6ter, Numéro 23, RMC Découverte, Chérie 25, Téva, Disney Channel, Equidia Live, BFM Business, Campagnes TV, No Life, TRACE urban, NRJ Hits, Luxe TV, Myzen TV, Souvenirs from Earth, NHK World, TV5 Monde, L'Enorme TV, Ouatch TV, F.O TV, BET, NT1, TMC, CSTAR, QVC.

Liste des chaînes HD+ : TF1, France 2, Arte, M6, W9, HD1, 6TER, RMC Découverte, Teva.

Liste des chaînes incluses dans le bouquet famille by Canal : Comédie + ; MTV ; Elle Girls ; Non-stop people ; J one ; E ! Entertainment ; MCM ; Game One ; Mangas ; AB1 ; RTL9 ; TV5 Monde ; Disney Channel ; Disney Junior ; Disney XD ; Nickelodeon Junior ; Mon nickelodeon Junior (service) ; Nickelodeon ; Nickelodeon 4 teen ; Cartoon Network ; Télétoon + ; Télétoon + 1 ; Piwi + ; Boomerang ; Canal J ; Tiji ; Boing ; Planète + ; Planète + A&E ; Planète + CI ; Discovery channel ; Discovery Science ; Voyage ; National Geographic Channel ; Nat Geo Wild ; Toute l'histoire ; Science & vie ; La chaîne météo ; MTV Hits ; myMTV (service) ; Trace urban ; NRJ hits ; RFM TV.

Liste des destinations incluses dans les appels illimités vers les Fixes de plus de 100 destinations : Açores, Åland (île), Alaska, Allemagne, Andorre, Angleterre, Argentine, Australie, Autriche, Bahamas, Bahreïn, Baléares (îles), Belgique, Bangladesh, Bermudes (îles), Brésil, Brunei, Bulgarie, Cambodge, Canada, Canaries, Chili, Chine, Christmas (île), Chypre, Colombie, Corée du Sud, Corfou (île), Costa Rica, Crète, Croatie, Cyclades (îles), Danemark, Dominicaine (indép.), Écosse, Espagne, Estonie, États-Unis (hors Hawaï et Alaska), Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guam, Guyane française, Guernesey, Hawaï (îles), Hong Kong, Hongrie, Inde, Indonésie, Islande, Israël, Irlande du Nord, Irlande du Sud, Italie, Japon, Jersey, Jordanie, Laos, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macao, Macédoine, Madère, Malaisie, Malte, Mariannes du Nord (îles), Maroc (sauf n° commençant par 212526-212527 ; 212533-212534 ; 212540 ; 212546-212547 ; 212550 ; 212553, facturés au tarif vers mobile (*)), Martinique, Mayotte, Mexique, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Panama, Pâques (île), Paraguay, Pays-Bas, Pays de Galles, Pérou, Pologne, Porto Rico, Portugal, République Tchèque, Réunion, Rhodes (île de), Roumanie, Russie, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saïpan, Samoa américaines, San Marin, Sardaigne, Sicile, Singapour, Slovaquie, Slovaquie, Suède, Suisse, Swaziland, Taïwan, Tasmanie, Thaïlande, Turquie, Uruguay, Vatican, Vénézuéla, Vierges Américaines (îles), Vietnam.

Les n° premium du Royaume-Uni commençant par 44870 et 44871 (*) sont exclus ;

Liste des destinations incluses dans les appels illimités vers les mobiles inclus dans les offres Zen : Canada, États-Unis, Alaska, Hawaï (îles).

Liste des destinations incluses dans les appels illimités vers les mobiles inclus dans les offres Play : Alaska, Canada, États-Unis, France métropolitaine, Guadeloupe, Guyane française, Hawaï (îles), Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon.

Liste des destinations incluses dans les appels illimités vers les mobiles inclus dans les offres Jet : Alaska, Allemagne, Angleterre, Autriche, Belgique, Canada, Chypre, Danemark, Écosse, Espagne, États-Unis, Finlande, France métropolitaine, Grèce, Guadeloupe, Guyane française, Hawaï (îles), Irlande du Sud, Irlande du Nord, Italie, Martinique, Mayotte, Norvège, Pays-Bas, Pays-de-Galle, Portugal, Suède, Malte, Açores, Åland (île), Andorre, Baléares (îles), Bulgarie, Crète, Croatie, Cyclades (îles), Estonie, Gibraltar, Guernesey, Hongrie, Islande, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Monaco, Macédoine, Pologne, République Tchèque, Réunion, Roumanie, Saint-Barthélemy, Saint Marin, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovaquie, Suisse, Turquie, Vatican.

(*) Liste susceptible d'évolution selon les opérateurs locaux.



Annexe 5 Option Airbox confort

En vigueur au : 06/04/2017

| | |
|--|--|
| Option de connexion en mobilité destinée aux clients Livebox/Open Play ou Jet sur demande et détenant une Livebox 4. | |
| Prix mensuel de l'offre ou du groupe d'offres | 5€/mois (offert pour les clients Jet), frais de mise en service : 10 €. |
| Durée minimale d'engagement | Sans engagement |
| Description de l'offre ou du groupe d'offres | <ul style="list-style-type: none">- Mise à disposition d'une Airbox 4G et une carte SIM.- 2Go/mois d'internet mobile pour les usages en mobilité en France métropolitaine.- 10Go supplémentaires/mois en cas de création de ligne internet (xDSL/Fibre) y compris en cas de demande de déménagement. Renouvellement possible dans la limite de 6 mois consécutifs.- 10Go offerts sur demande en cas de panne diagnostiquée par Orange ou en cas de panne Livebox.- Pass & options disponibles. voir fiche tarifaire en vigueur. L'option Airbox confort ne permet pas l'usage de votre ligne de téléphone par internet, de la TV, ni d'usage depuis l'étranger. |
| Service inclus | Le suivi conso des consommations : sur www.orange.fr > espace client. |
| Décompte des communications incluses | Premier pas indivisible de 10Ko puis 1Ko |
| Caractéristiques de l'internet mobile | <p>2Go par mois valable en métropole (débit réduit au-delà).</p> <p>Au-delà de 2Go tous les services data restent accessibles sauf streaming vidéo.</p> <p>Une fois le volume internet mobile inclus dans l'offre épuisé le débit maximum théorique est de 128Kbit/s.</p> <p>Débits (selon réserve de couverture et de terminal compatible) :</p> <p>3G+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 14,4 ou 42 Mbit/s.</p> <p>4G : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s (en zones couvertes en 2,6 GHz) et jusqu'à 75 Mbit/s (en zones couvertes en 800 MHz ou 1800 MHz).</p> <p>4G+ : accessible dans les villes signalées sur www.reseaux.orange.fr, débit maximum théorique de connexion en réception, avec équipement compatible, jusqu'à 223 Mbit/s ou 300 Mbit/s dans les zones couvertes respectivement par l'agrégation de deux ou trois bandes de fréquence 4G.</p> <p>Couverture sur www.reseaux.orange.fr.</p> |
| Conditions de résiliation à l'initiative du Client (en appelant le Service Clients) | <p>Le client peut résilier l'option par simple appel à son Service Clients. La résiliation prend effet immédiatement. La facturation est prorata temporis.</p> <p>La résiliation de l'option entraîne l'obligation de restitution de l'Airbox 4G. À défaut, des frais de non restitution s'appliqueront.</p> |
| Caractéristiques techniques/équipements | L'abonné a accès (avec équipement compatible) au réseau GPRS/EDGE/3G(+),4G(+). |
| Service Clients | Le Service Clients est le même que celui de l'offre internet du Client. |

ANNEXE 6 - Conditions générales d'utilisation wifi partagé

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- **L'Hôte** : désigne le Client titulaire de l'accès internet à son domicile dans le cadre de son offre Orange et ayant le hotspot « wifi partagé » activé sur sa Livebox compatible. Sa Livebox étant en partie un hotspot Orange, d'autres Utilisateurs en nomadisme peuvent se connecter au réseau wifi public d'Orange à travers son accès.
- **Le « wifi partagé » ou la Fonctionnalité** : service qui permet de se connecter à Internet, grâce à l'accès aux hotspots wifi d'Orange pour un Client.
- **Un hotspot** : un hotspot est un lieu couvert par un réseau Wi-Fi destiné à des visiteurs. Il permet à tout utilisateur de se connecter facilement à Internet.
- **Le wifi privé d'Orange** : désigne le réseau personnel à domicile du Client, émis par les Livebox Orange. Parmi la liste des réseaux Wi-Fi visibles dans les paramètres de connexion Wi-Fi de l'appareil utilisé, il est identifiable par son nom de réseau (par exemple : livebox-1234) et par un cadenas fermé (protection par clé). Ce réseau est totalement dissocié du réseau wifi public d'Orange et nécessite une authentification obligatoire de l'équipement (clé de sécurité).
- **Le wifi public d'Orange** : désigne le réseau formé par l'ensemble des hotspots Orange. Parmi la liste des réseaux Wi-Fi visible dans les paramètres de connexion Wi-Fi de l'appareil utilisé, il est identifiable par son nom de réseau « Orange ». Il est accessible à tout utilisateur depuis n'importe quel appareil compatible Wi-Fi (ordinateur, tablette, téléphone mobile...). Il nécessite une authentification de l'utilisateur.
Le réseau wifi public d'Orange est constitué :
 - des zones couvertes par les Livebox Orange dont le hotspot wifi partagé est activé pour la Livebox et la Livebox Pro.
 - des établissements publics, accueillant des visiteurs, avec lesquels Orange a signé des accords commerciaux. Liste complète des hotspots disponible sur l'application wifi d'Orange (coût de connexion en fonction de l'offre détenue par le client).
- **L'Utilisateur** : désigne une personne bénéficiant de l'accès au réseau wifi public d'Orange en nomadisme (hors VoIP et Peer-to-Peer) au moyen de l'application WiFi d'Orange.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles Orange propose la Fonctionnalité à ses Clients de manière personnalisée et exclusive.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DE LA FONCTIONNALITÉ

La Fonctionnalité permet à un Client éligible de se connecter à Internet via tous les hotspots du wifi public d'Orange. Elle est proposée par Orange au Client éligible, dans la limite d'une seule connexion par Utilisateur.

La Fonctionnalité est disponible pour les Clients, domiciliés en France métropolitaine, sur l'Île de La Réunion, en Martinique, en Guadeloupe, à Saint-Martin, à Saint-Barthélemy et en Guyane française.

3.1 Utilisation de la Fonctionnalité

Afin d'utiliser la Fonctionnalité, l'Utilisateur doit :

- activer le Wi-Fi de son appareil ;
- sélectionner le nom du réseau Wi-Fi « Orange » parmi la liste des réseaux Wi-Fi à portée ;
- lancer le navigateur Internet ;
- saisir ses Codes d'accès à la Fonctionnalité.

L'Utilisateur est responsable de son propre usage lorsqu'il se connecte à Internet.

3.2 Qualité de service de la connexion à Internet en nomadisme

Orange n'est pas en mesure de garantir le respect d'une quelconque qualité de service dans le cadre d'une utilisation de la Fonctionnalité en nomadisme, c'est-à-dire lorsque l'Utilisateur se connecte à Internet via le réseau wifi public d'Orange.

3.3 Filtre parental

Le filtre parental sur les terminaux mobiles n'est pas actif dans le cadre d'une utilisation de la Fonctionnalité en nomadisme. Il appartient à l'Utilisateur d'être vigilant quant à l'utilisation de l'accès Internet via le réseau wifi public d'Orange.

ARTICLE 4. COOKIES

Certains cookies peuvent être enregistrés sur l'ordinateur de l'Utilisateur lorsque ce dernier utilise la Fonctionnalité. Ces fichiers facilitent la navigation pour l'Utilisateur et permettent à Orange d'offrir une meilleure qualité de service. Ils mémorisent les données de l'Utilisateur pour que ce dernier n'ait pas à les saisir à nouveau lors de ses visites ultérieures.

L'Utilisateur a la faculté de les neutraliser ou de les supprimer. L'attention de l'Utilisateur est attirée toutefois sur le fait que certains services proposés à travers la Fonctionnalité ne seront pas accessibles ou ne le seront que partiellement s'il refuse les cookies.

Si l'Utilisateur souhaite être systématiquement informé de l'installation d'un cookie (via message d'avertissement) ou empêcher l'enregistrement d'un tel fichier, il lui suffit de configurer son navigateur Internet.

ARTICLE 5. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

5.1 L'Utilisateur reconnaît être informé que le niveau de protection des transmissions par voie radio est variable en fonction de son profil de configuration (équipement utilisé, logiciels de sécurité installés...) et que ce niveau est susceptible de varier en fonction des paliers de fonctionnalités introduits par Orange.

Une protection absolue contre les intrusions ou les écoutes passives sur Internet ne peut être garantie (en raison de l'état de l'art). L'Utilisateur reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature (code de carte de crédit, etc.) qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet doivent faire l'objet d'une vigilance particulière.

5.2 Les risques sur un réseau Wi-Fi public

Comme pour tous les réseaux wifi publics, l'absence de moyens cryptographiques introduit des possibilités de piratages.

Retrouvez toutes les précautions d'usages du Wi-Fi partagé sur www.orange.fr.

ARTICLE 6. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉS D'ORANGE

Orange met en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès à la Fonctionnalité. La responsabilité d'Orange ne peut pas être engagée :

- en cas d'utilisation de matériel non-agréé par Orange ;
- en cas d'incompatibilité ou de dysfonctionnement d'une carte réseau avec la Fonctionnalité (notamment liée à un paramétrage de l'ordinateur portable ou de la carte réseau Wireless LAN différents de ceux mis en place sur le réseau) ;
- en cas d'incompatibilité ou de dysfonctionnement avec des systèmes de messagerie ou avec des applications mises en place et/ou exploitées par des tiers ;
- sur la possibilité d'envoyer des mails en utilisant un logiciel de messagerie depuis la Fonctionnalité qui dépend du fournisseur de messagerie choisi par l'Utilisateur, certains fournisseurs n'autorisant pas l'envoi de mail depuis un autre réseau que le leur ;
- en cas de mauvaise installation et/ou de mauvaise configuration et/ou de dysfonctionnement du matériel de l'Utilisateur ;
- en cas de non-respect par l'Utilisateur de ses obligations ;
- en cas d'impossibilité d'accès par Internet au réseau privé virtuel d'une entreprise ;
- en cas de perturbations et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux exploités par des Opérateurs Tiers.

ARTICLE 7. CONDITIONS ET QUALITÉ DE SERVICE DU HOTSPOT WIFI POUR L'HÔTE

7.1 État initial sur une nouvelle ligne Internet

À la première installation, la Livebox du Client n'est pas un hotspot Orange. Sans action de la part du client, sa Livebox est un hotspot potentiel qui peut faire l'objet d'une activation automatique afin de faire partie du réseau public wifi d'Orange.

7.2 Activation des hotspots par Orange

Orange est amenée à réaliser des campagnes d'activation des hotspots de Livebox éligibles, sous réserve que le Client n'ait pas expressément indiqué son refus que sa Livebox soit un hotspot (via la désactivation du hotspot dans l'espace client). Le Client peut à tout moment désactiver le hotspot de sa Livebox dans son espace Client Orange.

7.3 Gestion du hotspot wifi partagé de la Livebox

Le Client peut à tout moment consulter et modifier le statut du « hotspot wifi partagé de la Livebox » depuis la rubrique espace client > accueil espace client > mon compte internet > paramétrer mes services sur le site www.orange.fr.

Pour une prise en compte immédiate des modifications du hotspot, le Client devra éteindre puis rallumer sa Livebox. Sans redémarrage de la Livebox, la modification demande un délai de quelques minutes en moyenne et au maximum 24 heures.

Lorsque le hotspot wifi partagé de la Livebox apparaît à l'état « activé », la Livebox du Client est un hotspot Orange permettant à d'autres Utilisateurs d'accéder au wifi public d'Orange. Lorsque le hotspot wifi partagé de la Livebox apparaît à l'état « désactivé », la Livebox du Client n'est pas un hotspot wifi d'Orange et ne permet donc plus l'accès à internet à d'autres Utilisateurs.

7.4 Qualité de service de l'accès Internet à domicile pour un Client Hôte

En cas d'absence d'autres Utilisateurs se connectant au wifi public d'Orange à partir de l'accès de l'Hôte, l'Hôte dispose de la totalité de sa bande passante.

En cas de présence d'autres Utilisateurs, Orange met en œuvre un mécanisme de priorisation du trafic de l'Hôte et de limitation de la bande passante mise à disposition des autres Utilisateurs.

Dans les cas de forte utilisation des Utilisateurs, par dérogation aux dispositions de l'article 17 des Conditions Générales d'Abonnement, Orange n'est pas en mesure de garantir à l'Hôte la capacité de débit minimum de 512 Kbit/s.

ARTICLE 8. PUBLICATION DE DONNÉES DE LOCALISATION DANS LES ANNUAIRES ET LES APPLICATIONS DE CARTOGRAPHIE

La Livebox du Client qui fait partie du réseau wifi public d'Orange autorise Orange à faire figurer la localisation (numéro, rue et code postal) de sa Livebox sur les applications de

cartographie éditées par Orange et mises à disposition de l'ensemble des Clients bénéficiant de la Fonctionnalité, ainsi que dans les annuaires des partenaires d'Orange.

Le Client dispose d'un droit d'opposition à l'utilisation des données de localisation de sa Livebox sur le lien suivant <http://formulaire.services.orange.fr/145/index.html>. Cette demande pourra prendre effet sous un délai maximum de 30 jours le temps de la réactualisation.

ARTICLE 9. SUSPENSION/RÉSILIATION

9.1 Suspension

Orange se réserve le droit de suspendre de plein droit la Fonctionnalité du Client, sans préavis ni indemnité dans les cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau à pour cause ou origine le compte d'un utilisateur rattaché au Client ;
- un piratage ou une tentative de piratage des équipements du réseau d'Orange nécessaires à la fourniture de la Fonctionnalité à pour cause ou origine la connexion avec le poste de l'utilisateur rattaché au Client ;
- les utilisateurs d'Internet signalent qu'un utilisateur rattaché au Client fait un usage de la Fonctionnalité d'accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers ;
- L'autorité compétente demande à Orange de suspendre l'abonnement Internet d'un Client dans les conditions de la Loi dite « Hadopi » du 12 juin 2009 et conformément aux dispositions de l'article des Conditions Générales d'Abonnement ;
- l'adresse d'un Utilisateur rattaché au Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective ;
- utilisation abusive ou commercialisation de la Fonctionnalité sous quelque forme que ce soit par un utilisateur rattaché au Client à un ou plusieurs tiers sans l'autorisation préalable d'Orange.

Une telle suspension interviendra après mise en demeure adressée au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de la présentation au Client de ladite lettre.

9.2 Résiliation

Une fois la Fonctionnalité suspendue, le présent Contrat sera résilié de plein droit sans ouvrir droit à indemnité après une mise en demeure adressée par Orange au Client par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet à l'issue d'un délai de deux (2) jours à compter de sa réception. Orange se réserve le droit de stopper la mise en œuvre de la Fonctionnalité ; dans ce cas le Client en sera informé moyennant un préavis d'au moins un mois.

ANNEXE 7 - Conditions générales d'utilisation de la Suite de Sécurité Orange

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- **Client** : personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement à un service d'accès Internet proposé par la société Orange ;
- **Suite de Sécurité Orange** : Logiciel contenant diverses fonctionnalités permettant de se protéger des risques numériques accessible en option ou dans l'offre souscrite par le Client ;
- **Logiciel** : l'ensemble des logiciels édité par un Editeur Tiers permettant d'utiliser la « Suite de Sécurité Orange » ;
- **Editeur Tiers** : société Tiers qui édite le Logiciel ;
- **Clé d'enregistrement** : code permettant au Client de s'identifier et d'utiliser la « Suite de Sécurité Orange ».

ARTICLE 2. CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES

Les présentes conditions générales d'utilisation s'appliquent en cas de souscription par le Client d'une offre compatible avec la Suite de Sécurité Orange et notamment des Conditions Générales d'Abonnement Internet Orange Haut Débit/Très Haut Débit ou Open.

ARTICLE 3. OBJET

La « Suite de Sécurité Orange » est un service qui permet au Client, moyennant un paiement mensuel, de bénéficier d'un outil limitant les risques numériques.

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange met à disposition de ses clients la « Suite de Sécurité Orange ». Les autres obligations, notamment celles relatives à la conformité du Logiciel et à ses spécifications contractuelles et sa documentation, ainsi qu'à son fonctionnement, sont prévues dans la licence définie par l'Editeur Tiers du Logiciel, qui doit être préalablement acceptée par le Client avant toute utilisation dudit Logiciel.

ARTICLE 4. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA SUITE DE SÉCURITÉ ORANGE

La « Suite de Sécurité Orange » est incompatible avec toutes options de protection antérieures. Dans le cadre de son abonnement, le Client peut bénéficier de cinq (5) licences maximum, pour cinq (5) équipements différents, qu'ils soient de type Mac, PC, Smartphone ou Tablette compatible.

Le Client est responsable de l'utilisation du Logiciel sur l'ensemble de ses équipements.

Pour pouvoir bénéficier de la « Suite de Sécurité Orange », le Client doit posséder un équipement présentant les caractéristiques techniques minimales indiquées à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/2585.php?dub=1>.

Avant toute installation, le Client s'engage à vérifier la compatibilité du Logiciel avec son installation informatique. Le Client s'engage préalablement à toute installation, à désinstaller tout logiciel aux fonctionnalités équivalentes.

Le Logiciel peut ne pas avoir d'effet sur les éventuels virus ayant infecté le système du Client avant son installation.

ARTICLE 5. FONCTIONNEMENT DE L'OPTION SUITE DE SÉCURITÉ ORANGE

Le contenu de l'option Suite de Sécurité Orange est précisé dans les conditions de licence de l'Éditeur Tiers.

Le Logiciel ne peut pas fonctionner correctement lorsque le système d'exploitation du Client présente une faille de sécurité.

Le Client doit procéder à des mises à jour régulières de son système d'exploitation ainsi que des différents logiciels utilisés.

Orange rappelle au Client qu'aucun dispositif de sécurité ne procure une protection absolue contre les risques numériques. La mise à jour du Logiciel se fera exclusivement par téléchargement qui, le cas échéant, restera à la charge du Client.

ARTICLE 6. SERVICE CLIENTS COMMERCIAL ET TECHNIQUE (ASSISTANCE, SAV, RÉCLAMATIONS...)

L'adresse du Service Clients figure sur la facture de son offre de service d'accès.

Orange met à la disposition du Client :

1. En ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr> directement à partir de l'équipement du Client.
2. Un service d'accueil téléphonique au numéro et au tarif indiqués figurant sur la facture de l'offre souscrite par le Client. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs.

Afin de faciliter le traitement de la demande du Client auprès du Service Clients, le Client devra indiquer au Service Clients ses nom, prénom, domicile, son identifiant ainsi que son numéro d'utilisateur (numéro à neuf (9) chiffres qui correspond au « numéro client » sur les factures) fournis à la souscription par Orange.

ARTICLE 7. CLÉ D'ENREGISTREMENT

À l'issue de la souscription de la « Suite de Sécurité Orange », le Client est invité à télécharger l'option et la Clé d'enregistrement est automatiquement téléchargée et intégrée au produit. Le Client reçoit également par mail dans un délai de 2 jours cette Clé d'enregistrement ou les modalités pour y accéder ainsi que toutes les informations nécessaires pour télécharger le Logiciel, s'il ne l'avait fait, depuis le site internet Orange et procéder ainsi à son installation. Cette Clé d'enregistrement est personnelle et confidentielle. Le Client s'engage à n'utiliser sa Clé d'enregistrement que sur ses équipements et dans un cadre familial. En cas de vol de sa Clé d'enregistrement, le Client en informera immédiatement Orange et ce, par tout moyen. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation de sa Clé d'enregistrement, sera dérogée à l'égard d'Orange dès cette information. La nouvelle Clé d'enregistrement sera transmise au Client après que ce dernier ait communiqué les éléments permettant de l'identifier.

Tout usage des éléments d'identification par le Client est fait sous son entière responsabilité.

En cas d'utilisation détournée ou non autorisée de la Clé d'enregistrement, la responsabilité du Client ne sera dérogée à l'égard d'Orange qu'à compter de l'information faite par le Client à Orange.

ARTICLE 8. DURÉE DE L'OPTION SUITE DE SÉCURITÉ ORANGE

La « Suite de Sécurité Orange » est souscrite pour une durée d'un (1) mois minimum. Au-delà, elle est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes d'un (1) mois sauf en cas de résiliation conformément à l'article « Résiliation ».

ARTICLE 9. PRIX DE LA SUITE DE SÉCURITÉ ORANGE

Les tarifs en vigueur sont disponibles dans la fiche tarifaire de l'offre souscrite et mis à jour en consultation sur le site d'Orange accessible à l'adresse www.orange.fr.

ARTICLE 10. RESPONSABILITÉ

Le Client doit utiliser le Logiciel de la « Suite de Sécurité Orange » conformément aux présentes conditions générales d'utilisation et au contrat de licence qui le lie à l'Éditeur Tiers dès la souscription à l'option « Suite de Sécurité Orange » ainsi qu'aux instructions d'utilisation données.

Orange ne saurait être responsable de l'utilisation faite par le Client du logiciel et notamment Orange France ne sera pas responsable en cas d'intrusion ou d'infection liée à un niveau de paramétrage insuffisant et/ou en cas d'absence de mise à jour du système d'exploitation ainsi que des logiciels du Client et/ou en cas de conflit entre le Logiciel et des logiciels aux fonctionnalités équivalentes.

Enfin, la responsabilité d'Orange ne pourra être recherchée si, à l'issue de l'abonnement, le Client subit un dommage du fait qu'il n'a pas pris les précautions nécessaires pour que son équipement bénéficie d'une protection équivalente à celle proposée par la « Suite de Sécurité Orange ».

ARTICLE 11. RÉSILIATION

La résiliation à l'initiative du Client de la « Suite de Sécurité Orange » devra être réalisée en ligne sur le site d'Orange accessible à l'adresse www.orange.fr (rubrique « Mes contrats »). Une fois la résiliation effective, le Logiciel sera automatiquement désactivé.

ANNEXE 8 - Conditions générales d'utilisation de « Stop Secret »

ARTICLE 1. CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES

Les documents contractuels régissant le contrat se composent, par ordre de priorité décroissante :

- des présentes conditions générales d'utilisation du service « stop secret » ;
- des conditions générales d'abonnement et des conditions spécifiques applicables aux offres Orange Open et Open Fibre ou à une offre internet haut débit ou très haut débit sans abonnement téléphonique en France métropolitaine.

ARTICLE 2. OBJET DU CONTRAT

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les modalités suivant lesquelles Orange fournira au Client pour ses besoins propres, le service « Stop Secret », à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription (ci-après le « Service »).

ARTICLE 3. DÉFINITION DU SERVICE FOURNI

Le Service permet au Client appelé sur sa ligne fixe :

- d'avoir une identification vocale des appels dont le numéro est masqué (secret permanent ou secret appel par appel), dont le numéro de l'appelant n'est pas conforme au standard français de numérotation mobile ou fixe ou, s'il s'agit du numéro du client ;
- de bloquer les numéros indésirables qu'il a préalablement renseignés sur son espace client sur internet. L'appelant entendra un message d'indisponibilité et le téléphone de la ligne par internet du client ne sonnera pas ;
- de ne pas filtrer les numéros VIP qu'il a saisis dans son espace client même s'ils sont masqués.

L'appelant est informé que l'appelé sollicite l'identification vocale des appels de l'appelant. Une fois identifié, le numéro présenté à l'appelé lors de l'appel est le 01 50 59 00 00.

L'abonné peut à tout moment activer ou désactiver le Service depuis son Espace Client sur [HYPERLINK "http://www.orange.fr" www.orange.fr](http://www.orange.fr).

Il peut exister des incompatibilités en fonction des matériels ou services utilisés par le client (information disponible auprès de sa boutique Orange ou sur : [HYPERLINK "http://www.orange.fr" www.orange.fr](http://www.orange.fr)).

3.1 Conditions d'utilisation du Service

Le Client doit disposer d'un terminal à numérotation mixte ou à fréquence vocale avec les touches dédiées * et #.

3.2 Les fonctions du service

La possibilité de détection des appels émis en mode secret en provenance de l'international, à partir d'une ligne fixe ou d'un mobile (d'un opérateur international ou français) dépend de l'existence d'un accord entre Orange et l'opérateur étranger qui assure l'acheminement d'une partie de l'appel.

3.3 Cas particuliers

Il est recommandé de désactiver le Service, lorsqu'un répondeur téléphonique est activé car le Service ne permet pas de détecter si c'est une personne ou un répondeur qui décroche.

ARTICLE 4. CONDITIONS D'ACCÈS ET DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

La souscription au Service s'effectue prorata temporis et est accessible selon l'offre souscrite par le Client. Le Service entrera en vigueur à compter de la date de souscription par le Client.

À partir de la confirmation de la commande, Orange s'engage à mettre à disposition le Service dans un délai maximum de trente six (36) heures, à compter de la mise en service de la ligne de téléphone par internet.

Le dépassement du délai mentionné ci-dessus ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service entre la date de mise en service maximale et la date de mise en service effective. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du client.

ARTICLE 5. DURÉE DU CONTRAT

Le Service est souscrit pour une période minimale d'un (1) mois. Au-delà, il est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes d'un (1) mois sauf en cas de résiliation conformément à l'article « Résiliations ».

ARTICLE 6. SERVICE CLIENTS COMMERCIAL ET TECHNIQUE (ASSISTANCE, SAV, RÉCLAMATIONS...)

L'adresse du Service Client figure sur la facture de son offre de service d'accès.

Orange met à la disposition du Client :

1. En ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr> directement à partir de l'équipement du Client.
2. Un service d'accueil téléphonique au numéro et au tarif indiqués figurant sur la facture de l'offre souscrite par le Client. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs.

Afin de faciliter le traitement de la demande du Client auprès du Service Clients, le Client devra indiquer au Service Clients ses nom, prénom, domicile, son identifiant ainsi que son numéro d'utilisateur (numéro à neuf (9) chiffres qui correspond au « numéro client » sur les factures) fournis à la souscription par Orange.

ARTICLE 7. CONDITIONS TARIFAIRES

Le Service est facturé mensuellement à terme à échoir par Orange sur la base du tarif en vigueur lors de la facturation ou est accessible selon l'offre souscrite par le Client.

Les tarifs en vigueur pour ce service sont disponibles en consultation sur le site www.orange.fr dans la rubrique « boutique Orange ». À défaut de paiement, Orange aura la possibilité de suspendre l'abonnement en cours au Service conformément aux conditions prévues à l'article « Suspension ».

ARTICLE 8. RÉSILIATIONS

Les présentes conditions générales d'utilisation sont résiliables, à tout moment, par l'une ou l'autre partie.

8.1 Suspension/Résiliation des Conditions Générales d'Utilisation par Orange

Orange peut suspendre le Service si le Client ne respecte pas l'une des obligations. La suspension pourra intervenir après mise en demeure, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet à compter d'un délai de quinze (15) jours après la mise en demeure. Orange peut ensuite résilier de plein droit les présentes sans nouvelle mise en demeure, si la mise en demeure est toujours restée sans effet à l'issue d'un délai de quinze (15) jours après la suspension.

8.2 Résiliation par le Client

Le Client peut résilier à tout moment l'option en contactant son Service Clients ou en se rendant dans son espace client, rubrique « Mes contrats ».

La résiliation sera effective à l'issue de la période de facturation en cours.

8.3 Effets de la résiliation

La résiliation entraîne l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes dues par le Client. En cas de résiliation en cours de période de facturation, le prix de l'offre est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début de période de facturation en cours et la date de prise en compte de résiliation de l'offre par Orange.

ARTICLE 9. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation, le Client qui souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Clients Orange dans un délai de vingt-et-un (21) jours calendaires à compter de la date de la commande. En cas de commande d'Équipements, ceux-ci doivent être retournés dans les quatorze (14) jours suivant la rétractation, à l'adresse suivante :

**KUEHNE + NAGEL Logistics/FTT - Service retour
Distripôle zone d'activité Paris Sud - Secteur 3 Bât A
77127 Lieusaint**

Les frais de retour des éventuels équipements sont à la charge du Client. Orange remboursera au Client les paiements effectués dans les 14 jours qui suivent la demande de rétractation. Toutefois, Orange pourra facturer au Client les éventuels usages (prorata d'abonnement, communications non incluses, services) effectués pendant le délai de rétractation.

ARTICLE 10. RESPONSABILITÉ

Orange met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du Service.

Orange ne saurait garantir le bon fonctionnement du service en cas d'appel émis ou renvoyé depuis ou vers un opérateur tiers.

ANNEXE 9 - Conditions spécifiques pour les offres Open Fibre avec Famille by Canal ou Livebox Fibre avec Famille by Canal

Sous réserve de commercialisation, le client qui souscrit à une Offre Open Fibre avec Famille by Canal ou Livebox Fibre avec Famille by Canal (ces offres étant dénommées l'« Offre » dans la présente Annexe) bénéficiaire de Famille by Canal (ci-après « Famille by Canal »). Pour bénéficiaire de Famille by Canal dans le cadre de l'Offre, le Client doit préalablement avoir demandé l'activation de la TV d'Orange et disposer du Décodeur TV et de la carte d'accès TV mis à sa disposition par Orange. Le tarif du Bouquet ainsi que le montant de la remise globale qui sera automatiquement appliquée à l'Offre sont indiqués dans la fiche tarifaire en vigueur. La remise multi bouquets par Orange sur les bouquets de TV payante n'est pas compatible avec Famille by Canal.

Le Client qui ne souhaite plus bénéficier de Famille by Canal devra procéder à une résiliation partielle de son Offre et ainsi conserver son offre Open ou Livebox sans Famille by Canal ou souscrire à une autre offre en cours de commercialisation. Dans ce cas le Client ne bénéficiera plus de la remise globale et le tarif de son offre Open Fibre ou Livebox Fibre sans Famille by Canal sera précisé dans la fiche tarifaire alors en vigueur. La résiliation de l'offre Open ou Livebox Fibre ou le passage de l'offre Fibre vers une offre xDSL entraîne automatiquement la résiliation de Famille by Canal.

Famille by Canal est fourni au Client pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

Les contenus :

La liste des chaînes et services audiovisuels composant Famille by Canal dans le cadre de l'Offre est susceptible d'évoluer. Conformément à la recommandation du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA) du 15 décembre 2004 encadrant la diffusion des programmes de télévision dits de catégorie V comprenant les œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de moins de 18 ans et les programmes pornographiques ou de très grande violence, un système de double verrouillage est automatiquement mis en place dans le cadre du service de TV numérique et non désactivable. Pour accéder aux

programmes de catégorie V, le Client doit utiliser un code personnel d'accès spécifiquement dédié à cet usage. La création de ce code est obligatoire même lorsque le Client n'envisage pas de visionner de tels programmes. Le Client doit préserver la confidentialité de ce code personnel. Orange rappelle au Client que le visionnage de programmes de catégorie V peut entraîner des troubles durables chez les mineurs, et que toute personne qui permet à un mineur d'accéder à ce type de programmes s'expose aux sanctions pénales prévues à l'article 227-22 du code pénal (jusqu'à 5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende).

Par ailleurs, conformément aux recommandations du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et du ministère de la santé, Orange porte à la connaissance du Client le message suivant : Regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans.

ANNEXE 10 - Relative aux conditions de la TV d'Orange

La présente annexe aux Conditions Générales d'Abonnement des Offres Livebox a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange met à la disposition du Client TV, le Service de la TV d'Orange et ses Options. Le Client TV déclare et atteste disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

ARTICLE 1. DEFINITIONS

- **Client TV** : désigne le Client ayant opté en plus de l'Offre à l'activation du Service TV d'Orange et ayant reçu le cas échéant un décodeur TV et la carte d'accès TV.
- **Service TV d'Orange** : désigne l'ensemble des services fournis au Client TV par Orange dans le cadre de la TV d'Orange et inclus dans son Offre, sous réserve d'éligibilité et de couverture.
- **Bouquet TV de base** : désigne les services audiovisuels (notamment les chaînes de télévision) composant le Service TV d'Orange inclus dans l'Offre du Client TV.
- **Options** : désigne les services audiovisuels (le cas échéant chaînes de télévision, télévision de rattrapage et vidéos) ou les Jeux vidéo proposés à la souscription au Client TV en complément du Service TV d'Orange inclus dans l'Offre.
- **Terminaux secondaires de réception** : désigne les équipements terminaux du Client TV autres que l'écran de télévision relié au décodeur TV tels que smartphone, ordinateurs, tablette et Clé TV, depuis lesquels le Service TV d'Orange et le cas échéant les Options peuvent être également accessibles.
- **Vidéo à la demande (VOD)** : désigne un mode de consommation à l'acte d'un contenu audiovisuel, moyennant un paiement unitaire et permettant au choix du Client TV d'avoir accès audit contenu audiovisuel, au moment souhaité par le Client TV sur l'écran de son téléviseur ou de Terminaux Secondaires de réception pour une période déterminée.
- **Jeux vidéo** : désigne les jeux en streaming mis à la disposition du Client TV pour toute souscription au Pass Jeux Famille intégrant des éléments de création artistique et technologique, proposant au Client TV une série d'interactions s'appuyant sur une trame scénarisée ou des situations simulées et se traduisant sous forme d'images animées, sonorisées ou non.
- **Pass Vidéo** : désigne les services de streaming de vidéos à volonté en contrepartie d'un prix forfaitaire par abonnement. Ils sont disponibles 24h/24 et en illimité pendant un mois.

ARTICLE 2. UTILISATION DU SERVICE TV D'ORANGE

2.1 Accès au Service TV d'Orange

Le Service TV d'Orange est mis à la disposition du Client TV pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, limité au cercle de famille sur le territoire de la France métropolitaine. L'accès au Service TV d'Orange est réservé aux Clients TV soit à partir du décodeur TV pour une visualisation sur un écran de télévision avec des frais de mise en service de cinquante (50) euros facturés lors de la souscription, soit à partir des Terminaux secondaires de réception autres que la Clé TV avec des frais de mise en service de dix (10) euros facturés lors de la souscription conformément à l'article 4.6 ci-après, soit par l'acquisition d'une Clé TV Orange.

En plus du Service TV d'Orange inclus dans son Offre, le Client TV pourra accéder, via le décodeur TV et les autres Terminaux secondaires de réception le cas échéant, aux services proposés dans le cadre des Options (Article 4 ci-après) et à la Vidéo à la demande (Article 5 ci-après).

Certains décodeurs Orange (Livebox Play TV et décodeur TV 4) permettent d'accéder directement sur l'écran de la télévision au réseau internet via un navigateur embarqué. Pour accéder à internet via le navigateur, la saisie du code confidentiel est requise lorsque le contrôle parental est activé.

L'accès au Service TV d'Orange peut se faire également sur les Terminaux secondaires de réception en connexion 3G/4G ou Wi-Fi tous opérateurs, en France métropolitaine. Sous couverture mobile, les coûts de connexion pour l'accès au Service TV d'Orange sont variables selon l'offre mobile du Client TV.

- Accès sur smartphones et tablettes compatibles via l'application TV d'Orange. Sur ordinateurs, le Service TV

d'Orange n'est pas compatible avec les navigateurs Linux, Opéra et Safari.

- Accès sur Xbox One/One S réservé aux abonnés Internet TV d'Orange sous réserve d'être équipé d'une Xbox One/One S d'être abonné Xbox LIVE Gold de Microsoft et d'être connecté en Wi-Fi à votre Livebox. Accès via l'application TV d'Orange accessible en téléchargement depuis le Xbox Live de votre console (menu tv/films ou applications). Accès uniquement en France métropolitaine avec un débit internet de 1Mbits/s minimum.

Il est expressément convenu que la desserte par satellite de la TV d'Orange est réservée aux Clients TV dont la ligne ne permet pas de recevoir la TV directement par ADSL ou Fibre.

2.2 Restrictions d'accès liées à la programmation

Certains décodeurs permettant d'accéder à Internet depuis l'écran de télévision, le Client TV est informé de ce que certains contenus accessibles sur Internet peuvent heurter la sensibilité des mineurs. Pour cette raison, Orange met à la disposition du Client TV un contrôle parental permettant de limiter l'accès aux contenus sensibles. L'activation du contrôle parental dans le menu de paramétrage général du Service TV d'Orange au sein du décodeur TV restreint l'accès au navigateur internet.

Orange attire de surcroît l'attention du Client TV sur la vigilance qu'il doit apporter sur le visionnage par des mineurs des programmes TV. Conformément à la recommandation du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel du 15 décembre 2004 encadrant la diffusion des programmes de télévision dits de catégorie V comprenant les œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de moins de 18 ans et les programmes pornographiques ou de très grande violence, un système de double verrouillage est automatiquement mis en place dans le cadre du Service TV d'Orange de TV numérique et non désactivable. Pour accéder aux programmes de catégorie V, le Client TV doit utiliser un code personnel ou code adulte d'accès spécifiquement dédié à cet usage. La création de ce code est obligatoire même lorsque le Client TV n'envisage pas de visionner de tels programmes. Le Client TV doit préserver la confidentialité de ce code personnel.

Orange rappelle au Client TV que le visionnage de programmes de catégorie V peut entraîner des troubles durables chez les mineurs, et que toute personne qui permet à un mineur d'accéder à ce type de programmes s'expose aux sanctions pénales prévues à l'article 227-22 du Code pénal (jusqu'à 5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende).

Par ailleurs, conformément aux recommandations du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et du ministère de la santé, Orange porte à la connaissance du Client TV le message suivant : « Regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans ». En tout état de cause, Orange peut être amenée à modifier sans préavis tout ou partie des programmes annoncés afin de respecter les prescriptions du CSA. La composition du Service TV d'Orange est différente en fonction des technologies de diffusion et des Terminaux secondaires de réception. Elle est la plus complète en s'équipant d'un décodeur TV.

2.3 Restrictions d'utilisation

À la demande notamment des ayants droit des chaînes TV ou des programmes diffusés dans le cadre du Service TV d'Orange, l'utilisation du Service TV d'Orange ainsi que des services composant les Options peut être limitée techniquement.

Orange ne saurait être tenue responsable d'une impossibilité pour le Client TV d'accéder au Service TV d'Orange ou de visualiser les contenus audiovisuels due :

- à un défaut de vérification préalable par le Client TV de la compatibilité et de la configuration technique requises de terminaux utilisés visés à la présente Annexe ;
- à des contraintes techniques et de sécurité imposées par les constructeurs de terminaux (n'incombant pas à Orange) qui empêchent la visualisation des contenus audiovisuels sur un Terminal secondaire de réception.

Enfin, les services proposés dans le cadre de la TV d'Orange peuvent être chiffrés et protégés par des mesures techniques de protection. Les systèmes de projection intégrés ou tout autre type de sortie vidéo autre que les sorties numériques pourraient ne pas fonctionner avec ces mesures techniques de protection.

ARTICLE 3. CHÂÎNES TV ET REPLAY COMPOSANT LE SERVICE TV D'ORANGE

Le Service TV d'Orange inclus dans l'Offre permet d'accéder à un ensemble de chaînes TV et de programmes de télévision de rattrapage (ci-après « Replay »).

3.1 Chaînes TV

Le Client TV prend note que la liste des chaînes accessibles dans le Bouquet TV de base (c'est-à-dire en dehors des Options) et de modifications en fonction notamment des accords conclus avec les éditeurs et des recommandations du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel. Par ailleurs, certaines chaînes TV, peuvent être accessibles via certaines technologies de diffusion et ne pas l'être sur une autre. Ainsi, selon la technologie utilisée par le Client TV pour réceptionner la TV d'Orange, certaines chaînes peuvent ne pas être proposées. Certaines chaînes ne sont notamment pas disponibles pour les abonnés dont la TV est desservie par satellite.

Les plans de service (avec indication de la numérotation des chaînes TV) sont disponibles, par technologie de diffusions

sur le www.orange.fr. Ils varient également en fonction des terminaux secondaires de réceptions utilisés.

À la demande de certains éditeurs et ayants droit des chaînes TV, la visualisation des chaînes TV peut être limitée à un nombre de connexions simultanées maximum.

3.2 Replay (Télévision à la demande)

Les programmes de télévision de rattrapage de certaines chaînes TV sont accessibles via la rubrique Replay. La liste des services de télévision de rattrapage ainsi accessibles est susceptible d'évolution et les programmes qui sont disponibles sont déterminés par les éditeurs de ces services sous leur seule responsabilité. Le Replay permet l'accès à certains programmes à partir du lendemain de la diffusion (hors programmes de Disney Channel disponibles le lundi suivant la diffusion) pendant une période de 7 à 30 jours (selon le programme).

Certains services de télévision à la demande ou certains programmes ne sont pas disponibles sur les différents Terminaux secondaires de réception ou sur les différents réseaux de diffusion. Certains programmes à la demande ne sont pas disponibles notamment pour les abonnés dont la TV est desservie par satellite.

3.3 Restrictions d'accès aux chaînes TV et au Replay

À la demande de certains éditeurs et ayants droit des chaînes TV et du Replay, la visualisation des chaînes TV et des programmes en Replay est limitée à 3 connexions simultanées (dont une connexion au décodeur TV) sur un nombre de Terminaux secondaires de réception du Client TV limités à 4 équipements en plus du décodeur TV.

Certains ayants droit et éditeurs de services peuvent toutefois restreindre davantage la visualisation de leurs programmes.

ARTICLE 4. OPTIONS ET APPLICATIONS DE LA TV D'ORANGE

Les Options sont souscrites en complément du Service TV d'Orange. Les tarifs applicables à ces Options sont détaillés dans la Fiche Tarifaire ou dans l'Annexe Tarifaire associée à chaque Option.

4.1 Option Multi-TV

4.1.1 Description

Cette Option permet d'accéder au Service TV d'Orange et d'utiliser les mêmes fonctionnalités que sur le premier poste de télévision, sur un deuxième poste de télévision sauf en cas de souscription d'un bouquet TV payant, auprès d'un partenaire tiers.

L'accès est réservé aux abonnés disposant des Offres Livebox. Une description des fonctionnalités et des caractéristiques techniques de l'Option est fournie dans le guide d'utilisation.

4.1.2 Conditions d'accès

Pour pouvoir bénéficier de l'Option Multi-TV, le Client TV doit :

- se situer dans une Zone de couverture au sein de laquelle Orange fournit le Service TV d'Orange sous réserve de compatibilité technique ;
- disposer de deux décodeurs TV compatibles.

Le Client TV, devra au moment de la souscription à l'Option Multi-TV et pour pouvoir bénéficier du Service TV d'Orange, s'acquitter du paiement de frais de mise en service.

Le Client TV reconnaît être informé que :

- Pour les Clients TV recevant la TV par ADSL, l'Option Multi-TV est incompatible avec la qualité haute définition (HD).
- Le Service peut être incompatible ou présenter des dysfonctionnements avec tout autre type de configuration.
- Le Service peut être incompatible avec certains logiciels de communication (émulateurs, fax), d'applications ou autres logiciels, avec des Offres Orange, notamment Transvél et certains services d'accès à Internet accessibles au moyen des technologies ADSL.
- Le Client TV prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la compatibilité de ses équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique, pour disposer du Service.
- Le Client TV doit disposer d'une bitête sur son antenne satellite pour recevoir le Service.
- L'utilisation simultanée des services de l'Option Multi-TV et d'Internet peut entraîner une réduction du débit du forfait Internet choisi jusqu'à un débit de 512kpbs au minimum.

Le tarif du service est celui indiqué sur la Fiche tarifaire des Offres Livebox en vigueur.

4.1.3 Installation et mise en service

- **Installation par le Client TV des équipements spécifiques au service** : le Client TV effectue l'installation du service chez lui, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'utilisation du Service TV d'Orange.

- **Mise en service par Orange** : celle-ci est effectuée par Orange au niveau de ses plates-formes de service. Elle sera considérée comme effective à la date stipulée dans le courrier transmis au Client TV. La date de mise en service concerne non seulement la première souscription au service, mais également la fourniture du service au Client TV qui ayant précédemment souscrit au Service TV d'Orange déménage au sein de la Zone de couverture. Orange est fondé à facturer le service à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

4.2 L'Option enregistreur TV

4.2.1 Description

L'Option enregistreur TV est une fonctionnalité qui permet au Client TV d'enregistrer des programmes audiovisuels

télédiffusés de manière immédiate ou programmée (hors Replay). L'Option enregistreur TV offre des capacités de stockage qui sont limitées, conformément aux conditions de l'offre souscrite par le Client TV. Le Client TV peut augmenter la capacité de stockage de son enregistreur TV soit en souscrivant à une Offre supérieure, soit en souscrivant une option de stockage supplémentaire (indiqué sur la fiche tarifaire des Offres en vigueur). En souscrivant une Offre supérieure, le Client TV devra, le cas échéant et postérieurement à la réception de son nouveau décodeur TV, activer le palier de stockage supplémentaire pour en bénéficier. La capacité de stockage disponible pour la fonctionnalité est d'au moins 80 Go. Une description des fonctionnalités et des caractéristiques techniques du service est fournie dans le guide d'utilisation de la TV d'Orange.

4.2.2 Conditions d'accès

Le Client TV est limité à une seule souscription à l'Option Enregistreur TV, en plus de la fonction Enregistreur TV inclus dans toutes les Offres Livebox Play. Pour pouvoir bénéficier du service, le Client TV doit disposer d'un décodeur TV. Le Client TV reconnaît être informé que l'Enregistreur TV est incompatible avec certaines Offres.

La souscription au service Enregistreur TV, pourra donner lieu à la restitution son précédent décodeur TV si celui-ci n'est pas compatible avec le service conformément aux conditions de son Offre.

4.2.3 Installation et mise en service

- **Installation par le Client TV des équipements spécifiques au service** : le cas échéant, en fonction de la version du décodeur TV dont il dispose, le Client TV effectue l'installation du disque dur lui permettant de bénéficier du service chez lui, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation du Service TV d'Orange.

- **Mise en service par Orange** : le cas échéant, en fonction de la version du décodeur TV dont dispose le Client TV, la mise en service du service est effectuée par Orange au niveau de ses plates-formes de service. Elle sera considérée comme effective à la date stipulée dans le courrier transmis au Client TV. La date de mise en service concerne non seulement la première souscription au Service TV d'Orange, mais également la fourniture du service au Client TV qui ayant précédemment souscrit au service déménagement au sein de la Zone de couverture, Orange est fondé à facturer le service à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

- Le Client TV est informé qu'en cas de changement de décodeur, ses enregistrements des programmes TV seront définitivement perdus.

4.2.4 Utilisation

- Le Client TV est informé que l'usage de l'enregistreur TV est limité à l'enregistrement des programmes des chaînes de TV pour lesquelles il dispose des droits d'accès conformément aux conditions de l'Offre souscrite.

- Le Client TV est informé que l'enregistrement des programmes audiovisuels lors de leur télédiffusion n'est possible que sur le décodeur TV. À cet égard il est précisé que certaines fonctionnalités ont uniquement pour objet de déclencher, à distance, l'enregistrement des programmes (par exemple au moyen de l'application TV d'Orange) qui sont réalisés par et stockés dans le décodeur TV.

- Réciproquement, le Client TV est informé que les programmes enregistrés ne peuvent pas être transférés d'un terminal vers un autre (c'est-à-dire d'un décodeur TV vers un second décodeur TV).

- Conformément aux stipulations de l'article 2.2 des présentes conditions d'utilisation, il est rappelé au Client TV que pour accéder aux programmes de catégorie V, il doit utiliser un code personnel ou code adulte d'accès spécifiquement dédié à cet usage. Ce code lui est également demandé pour l'enregistrement et le visionnage de programmes de catégorie V au moyen du service enregistreur TV.

4.3 Options Bouquets TV payantes

Le Client TV peut souscrire un ou plusieurs Bouquets de chaînes de télévision payantes. Accès sur écran de télévision et Terminaux secondaires de réception. Certains Bouquets de chaînes de télévision payantes peuvent ne pas être proposés sur certaines technologies.

4.3.1 Description

Le contenu des Options Bouquets TV payantes est décrit dans l'Annexe Tarifaire TV Payantes d'Orange.

4.3.2 Conditions d'accès

Le Client TV peut cumuler plusieurs Options. En cas de souscription de l'Option Multi TV et d'une Option Bouquet TV payantes, le Client TV bénéficie de l'Offre automatiquement sur son autre poste TV sans coût supplémentaire. Pour avoir accès aux Offres proposées en Haute Définition (ci-après « HD »), le Client TV doit être titulaire d'une Offre ou Option d'accès incluant la fonctionnalité HD, disposer d'un décodeur TV spécifique et compatible et d'un poste de télévision compatible HD. Les services TV disponible en UHD le sont pour les Clients TV disposant d'un accès fibre, un décodeur TV4 d'Orange, et d'une Offre compatible. Le Client TV devra également posséder un téléviseur compatible avec le format UHD 4K (aussi appelé Ultra HD ou 4K), doté d'une prise HDMI et un câble compatibles.

Selon la technologie utilisée sur le Client TV pour réceptionner les Options Bouquet TV payantes, certaines chaînes peuvent ne pas être proposées. Certaines Chaînes TV ne sont notamment pas disponibles pour les abonnés dont la TV est desservie par satellite.

La visualisation des Chaînes TV et du Replay dans le cadre d'Options Bouquets TV payantes est limitée à 3 connexions

simultanées (dont une connexion au décodeur TV) sur un nombre de Terminaux secondaires de réception du Client TV limités à 4 équipements en plus du décodeur TV. Certains ayants droit et éditeurs de services peuvent toutefois restreindre davantage la visualisation de leurs programmes.

4.3.3 Installation et mise en service des Options Bouquets TV Payantes

Dans l'hypothèse où le Client TV doit procéder à l'installation du décodeur préalablement à l'accès à l'Offre, il doit se conformer au processus détaillé dans le guide d'utilisation du décodeur TV. La mise en service est effective dans un délai maximum de quatre-vingt-seize (96) heures. Ce délai de mise en service est valable dans l'hypothèse où le Client TV dispose de la TV d'Orange au moment de la souscription d'une des Options et à compter de la date de disponibilité de l'Option souscrite. Orange est fondée à facturer l'Option à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

4.3.4 Assistance

En cas de difficultés liées à l'installation et à l'utilisation du décodeur TV suite à l'échange, le Client TV peut contacter le service d'assistance téléphonique à l'installation, au numéro et aux horaires indiqués dans le guide d'utilisation du décodeur TV.

4.3.5 Durée - Résiliation

Selon l'Option souscrite, le contrat est conclu pour une durée de un (1) mois renouvelable tacitement sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties jusqu'à trois (3) jours avant le dernier jour du mois calendaire en cours.

4.3.6 Prix

Le tarif des Bouquets TV payantes est précisé dans l'Annexe Tarifaire TV payantes d'Orange.

4.4 Pass Jeux Famille de la TV d'Orange

4.4.1 Description et conditions

Orange propose à ses Clients TV disposant d'un équipement compatible, de bénéficier de Jeux vidéo en streaming à partir de leur écran de télévision, dans le cadre de la TV d'Orange. Le Pass Jeux Famille est à 10 € par mois. Le contenu du Pass Jeux Famille est toutefois susceptible d'évoluer au cours du temps, en fonction notamment de la disponibilité des Jeux vidéo à la distribution auprès du public.

Pour avoir accès à l'Option, le Client TV devra par ailleurs disposer d'un décodeur spécifique et compatible, ainsi que d'une télécommande ou d'une manette de jeu compatible. Le Pass Jeux Famille n'est pas accessible pour les abonnés Orange dont la TV est desservie par satellite.

4.4.2 Mise en service

La mise en service de l'Option est effective dans un délai maximum de un (1) jour. Ce délai de mise en service est valable dans l'hypothèse où le Client TV dispose de la TV d'Orange au moment de la souscription de l'Option et à compter de la date de disponibilité de l'Option souscrite. Orange est fondée à facturer l'Option à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

4.4.3 Nombre de joueurs et terminaux secondaires disponibles

Avec le Pass Jeux Famille, le Client TV a la possibilité de créer 9 joueurs/avatars différents au maximum, qui peuvent jouer simultanément au sein d'un même foyer, en revanche un seul flux de disponible en dehors de la maison et sur PC uniquement.

Les jeux sont disponibles sur écran TV et sur ordinateur (PC/MAC uniquement à l'intérieur du foyer).

4.4.4 Précautions et Avertissements

Certaines personnes sont susceptibles de faire des crises d'épilepsie comportant, le cas échéant, des pertes de conscience à la vue, notamment, de certains types de stimulations lumineuses fortes, succession rapide d'images ou répétition de figures géométriques simples, d'éclairs ou d'explosions. Ces personnes s'exposent à des crises lorsqu'elles jouent à certains Jeux vidéo comportant de telles stimulations, alors même qu'elles n'ont pas d'antécédent médical ou n'ont jamais été sujettes elles-mêmes à des crises d'épilepsie. Si vous-même ou un membre de votre famille avez déjà présenté des symptômes liés à l'épilepsie (crise ou perte de conscience) en présence de stimulations lumineuses, consultez votre médecin avant toute utilisation.

Les parents se doivent également d'être particulièrement attentifs à leurs enfants lorsqu'ils jouent avec des Jeux vidéo. Si vous-même ou votre enfant présentez un des symptômes suivants : vertige, trouble de la vision, contraction des yeux ou des muscles, trouble de l'orientation, mouvement involontaire ou convulsion, perte momentanée de conscience, il faut cesser immédiatement de jouer et consulter un médecin.

4.4.5 Durée

L'Option est souscrite pour une durée de un (1) mois renouvelable tacitement sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties.

4.5 Option Lecteur DVD Blu-ray 3D pour les détenteurs d'un Décodeur Livebox Play TV

Le Client TV peut bénéficier d'un lecteur DVD Blu-ray qui s'insère directement dans le Décodeur Livebox Play TV. Ce matériel complémentaire est mis à la disposition des Clients TV, via la souscription d'une Option, contre des frais de mise à disposition, dont le montant figure dans la fiche tarifaire des Offres Livebox. Le Client TV est informé que ce lecteur n'est compatible qu'avec le Décodeur Livebox Play TV.

4.6 Option Appli TV d'Orange

4.6.1 Description

Cette Option permet d'accéder au Service de la TV d'Orange sur des Terminaux secondaires de réception sans avoir besoin de prendre un décodeur TV (l'application TV d'Orange étant également accessible aux Clients TV équipés de décodeur TV).

L'accès est réservé aux abonnés disposant des Offres Livebox commercialisées à compter de mai 2016.

4.6.2 Conditions d'accès

Pour pouvoir bénéficier de l'Appli TV d'Orange, le Client TV doit télécharger l'application Appli TV d'Orange sur son Terminal ou ses Terminaux secondaires de réception.

Si le Terminal secondaire de réception est un ordinateur (PC ou Mac), le Client TV doit se connecter sur tv.orange.fr muni de ses codes d'accès à son compte orange internet pour s'identifier.

Le Client TV devra au moment de la souscription au service Appli TV d'Orange et pour pouvoir bénéficier du Service TV d'Orange, s'acquitter du paiement de frais de mise en service de dix (10) euros facturés au moment de la souscription de l'Option.

4.6.3 Installation et mise en service

La mise en service de l'Option est effective dans un délai maximum d'un (1) jour. Ce délai de mise en service est valable dans l'hypothèse où le Client TV dispose du Service TV d'Orange au moment de la souscription du service.

Une fois l'Option activée, le client peut accéder :

- Au Bouquet TV de base du Service TV d'Orange ;
- Au Replay ;
- À l'ensemble du catalogue de Vidéo à la demande (VOD) ;
- À une sélection de Bouquets TV payantes (sous réserve que le Client TV ait souscrit par ailleurs à ces Options Bouquet TV payantes).

Les usages TV en direct et à la demande depuis l'Appli TV d'Orange et depuis tv.orange.fr sont limités à deux connexions simultanées sur les Terminaux secondaires de réception.

4.7 Options Pass Vidéo

4.7.1 Description

Les Clients TV peuvent souscrire une ou plusieurs Options Pass Vidéo (VOD) par abonnement sur l'écran de télévision et les Terminaux secondaires de réception afin de visualiser un catalogue des contenus audiovisuels en continu et en illimité pendant la durée de l'abonnement (streaming).

Certaines Options ne sont pas disponibles pour les Clients TV dont le Service TV d'Orange est desservi par satellite.

Pour accéder aux Pass Vidéo sur les Terminaux secondaires de réception, le Client TV doit disposer d'un équipement compatible et être connecté en 3G/4G ou Wifi.

Le contenu des catalogues varie en fonction de l'Option ou des Options souscrites et est susceptible d'évolution.

4.7.2 Utilisation du service

Les contenus audiovisuels sont disponibles pour un visionnage en continu, sans limitation du nombre de visualisations, sur toute la durée de l'abonnement.

4.7.3 Les qualités des vidéos

Les contenus audiovisuels sont proposés en qualité standard (SD), haute définition (HD) ou en ultra haute définition (Ultra HD), en fonction de l'Option ou des Options souscrites, du Terminal concerné et, de la technologie et de la qualité de l'accès internet du Client TV.

4.7.4 Accès au service

Le Client TV est automatiquement reconnu comme détenteur d'une ou plusieurs Options depuis sur l'écran de télévision relié au décodeur TV.

Pour accéder aux Options VOD par abonnement sur les Terminaux secondaires de réception, le Client TV doit, selon l'Option ou les Options souscrites, s'inscrire sur le site de l'éditeur du service :

- soit avec des identifiants de son choix ;
- soit utiliser ses identifiants Orange Internet.

4.7.5 Multi-écrans et visionnage simultané

Le Client TV peut visualiser les contenus audiovisuels simultanément sur l'écran de TV ou les Terminaux secondaires de réception.

Des restrictions peuvent être mises en place par les éditeurs du service concerné.

4.7.6 Tarif et paiement

Les Pass Vidéo sont facturés mensuellement et directement débités sur la facture Orange du Client TV.

4.8 Les Applications de la TV d'Orange

Certains services sont accessibles depuis le Service TV d'Orange sous forme « d'application » sur l'écran de la télévision. Le Client TV reconnaît être informé que certaines de ces applications pourront être payantes, et par conséquent, être facturées, en plus de son abonnement à l'Offre sur sa facture Orange. L'activation du contrôle parental, restreint l'accès aux applications et à l'achat des applications n'étant pas considérées comme « tous publics », à l'exclusion toutefois des applications enregistrées en « favoris » qui resteront accessibles même en cas d'activation du contrôle parental.

4.9 Résiliation des Options TV

4.9.1 Le Client TV peut résilier une Option à tout moment, soit en se connectant sur le site <http://maboutique-internet.orange.fr>, soit sur sa TV ou sur simple appel au 3900 (service gratuit + prix appel). Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'Offre retenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange. La demande de résiliation prend effet le premier jour ouvré suivant la demande de résiliation faite par le Client TV, sous réserve qu'elle ait été faite dans les conditions susvisées. Dans ce cas, l'abonnement sera facturé pour le mois au cours duquel la résiliation est effective, au prorata temporis du nombre de jours d'abonnement avant la date effective de résiliation. Le Client TV prend note que dans l'hypothèse où le contrat par lequel il dispose de l'accès à la TV d'Orange se trouverait suspendu ou résilié et ceci pour quelque

raison que ce soit, les présentes Conditions seraient de plein droit suspendues ou résiliées. Dans ce cadre, en cas de résiliation du contrat précité pendant sa période initiale pour motif légitime, les présentes Conditions seraient résiliées dans les mêmes conditions sans facturation des mensualités restant dues.

4.9.2 Orange a également la possibilité à tout moment d'arrêter de fournir une Option et par conséquent de résilier l'abonnement correspondant en informant le Client TV dans un délai de préavis raisonnable.

ARTICLE 5. LE SERVICE DE VIDÉO À LA DEMANDE

5.1 Descriptif du service de Vidéo à la demande

5.1.1 Généralités

Les Clients TV peuvent accéder au service de Vidéo à la demande (VOD) leur proposant des contenus audiovisuels à la location et à l'achat afin de les visualiser sur leur TV et/ou leurs Terminaux secondaires de réception.

Pour accéder au service VOD sur les Terminaux secondaires de réception, le Client TV doit être connecté en 3G/4G ou Wifi et avoir téléchargé et utilisé l'application dédiée.

Le catalogue des contenus audiovisuels disponibles sur le service VOD est susceptible d'évoluer en fonction des accords conclus entre Orange et les ayants droits ainsi que du terminal utilisé.

Le service VOD propose au Client TV des Offres sur les décodeurs TV compatibles :

- soit la location pendant 48h ou l'achat d'un contenu audiovisuel à l'unité,
- soit l'achat d'un package de contenus audiovisuels (« lot » ou « pack » : Offre proposant un ensemble indisociable d'une sélection de contenus audiovisuels).

5.1.2 Indisponibilité partielle du service de Vidéo à la demande:

5.1.2.1 Pour les Clients TV dont le Service est desservi par satellite, l'achat de contenus audiovisuels peut ne pas être disponible. Ils peuvent effectuer une location de contenus audiovisuels visibles uniquement sur TV (indisponibilité de la location de contenus audiovisuels sur tout autre Terminal).

5.1.2.2 La commande (location et achat) de contenus audiovisuels n'est pas disponible sur les Terminaux secondaires de réception fonctionnant sous iOS, étant précisé que le Client TV peut cependant visualiser en streaming sur ces terminaux iOS audiovisuels achetés ou loués via tout autre terminal et stockés dans la rubrique « Mon compte ».

5.2 Utilisation du service de Vidéo à la demande

5.2.1 **Généralités** : Les droits d'utilisation de tout contenu audiovisuel (loué ou acheté) sont restreints à la lecture dudit contenu sur le Terminal ou les Terminaux concernés. Cette possibilité sera indiquée sur la fiche détaillée de chaque contenu audiovisuel au moment de sa commande.

Le Client TV s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle concédés dans l'Offre commerciale attachés au contenu audiovisuel commandé, notamment en ne tentant par aucun moyen de la transférer en violation des conditions d'utilisation ou de sécurité attachées à la vidéo.

5.2.2 **Multi-écrans** : l'utilisation du service VOD nécessite l'enregistrement du terminal de réception du Client TV. Le Client TV a la possibilité d'enregistrer simultanément jusqu'à cinq (5) terminaux de réception par compte et procéder à maximum trois (3) suppressions de terminaux par compte sur une période de quatre-vingt-dix (90) jours.

5.2.3 **Visualisation des contenus audiovisuels loués** : les contenus audiovisuels loués peuvent être visualisés en streaming dans les quarante-huit (48) heures à compter de l'initialisation de la lecture dudit contenu sans limitation du nombre de visualisations pendant cette durée (sauf pour les contenus audiovisuels adultes qui ne peuvent faire l'objet que d'une visualisation immédiate suivant leur commande). L'usage est limité à une (1) visualisation en streaming ou à un (1) téléchargement temporaire à un moment donné sur un seul terminal.

5.2.4 **Visualisation des contenus audiovisuels achetés** : les contenus audiovisuels achetés peuvent être visualisés en streaming sur les Terminaux compatibles pendant une durée minimum de cinq (5) ans susceptible d'être étendue en fonction des accords conclus entre Orange et les ayants droit (sous réserve de conserver la même Offre Internet TV d'Orange). L'usage est limité à deux (2) visionnages et à cinq (5) téléchargements en simultané.

Le Client TV a la possibilité de conserver une seule copie numérique du contenu audiovisuel acheté sur un seul équipement compatible (voir conditions sur Orange.fr). Le lien de téléchargement de la copie numérique du contenu audiovisuel concerné est envoyé à l'adresse mail du Client TV titulaire du compte TV d'Orange et peut être activé dans un délai de six (6) mois maximum après la commande dudit contenu audiovisuel. Au-delà de ce délai, la copie numérique ne peut plus être téléchargée.

Il est précisé que cette copie numérique téléchargée définitivement peut être une version SD. Orange ne saurait être tenue responsable de la perte de ladite copie due à la destruction, la perte ou le changement du terminal sur lequel la copie numérique a été téléchargée.

5.3 Les qualités des contenus audiovisuels

Les contenus audiovisuels sont proposés en qualité standard (SD), haute définition (HD) ou en ultra haute définition (Ultra HD), en fonction du Terminal compatible concerné et de la qualité de l'accès internet du Client TV.

En effet, pour des contraintes de sécurité imposées par certains ayants droit à Orange, certains contenus audiovisuels proposés à l'achat et la location ne sont accessibles à la visualisation en HD ou Ultra HD que sur certains Terminaux

5.4 Accès au service de Vidéo à la demande

5.4.1 Téléchargement du logiciel lecteur VOD Orange

Pour pouvoir bénéficier du service de VOD, le Client TV devra préalablement s'être identifié avec ses identifiants Orange.

Pour permettre la lecture des contenus audiovisuels sur un PC Windows ou Mac, le Client TV est informé que le logiciel lecteur VOD Orange, disponible gratuitement en téléchargement, doit être installé par le Client TV sur son ordinateur. Le logiciel lecteur VOD Orange requiert Microsoft Silverlight selon le système d'exploitation du Client TV.

Le logiciel lecteur VOD Orange est protégé par les dispositions légales du code de la propriété intellectuelle. L'utilisation du logiciel lecteur VOD Orange est régie par les termes du contrat de « licence Utilisateur final » inclus dans le logiciel lecteur VOD Orange. Le Client TV est informé et accepte les termes de la licence du logiciel lecteur VOD Orange lors de l'installation du logiciel lecteur VOD Orange et avant l'utilisation de ce logiciel. Le logiciel lecteur VOD Orange est disponible en téléchargement uniquement pour les Clients TV et selon les termes du contrat de licence. Toute reproduction ou redistribution du logiciel lecteur VOD Orange qui ne respecte pas les stipulations du contrat de licence est expressément prohibée par la loi.

Le Client TV est informé qu'il doit se reporter au contrat de licence pour prendre connaissance des dispositions relatives à la garantie. Orange exclut toute garantie, notamment de qualité, de performance, de propriété et d'absence de contrefaçon, relative au logiciel lecteur VOD Orange.

5.4.2 Tarif et paiement

L'accès au service VOD est soumis à des conditions tarifaires particulières. Le prix des contenus audiovisuels pourra être modifié à tout moment par Orange et sans préavis.

Le règlement du prix du contenu audiovisuel loué ou acheté par le Client TV se fera par :

- débit sur le compte prépayé de la TV d'Orange du Client TV si celui-ci est suffisamment approvisionné. Ce compte peut être rechargé au moyen de tickets vidéo ou par rechargement via report sur facture. La durée de conservation du crédit est de douze (12) mois lorsque le Client TV recharge son compte prépayé et de six (6) mois lorsque le crédit est offert. Si le compte prépayé n'est pas suffisamment crédité pour payer l'intégralité du prix du contenu audiovisuel, la différence sera débitée sur la facture Orange,
- à défaut de crédit sur le compte prépayé, le paiement sera directement débité sur la facture Orange du Client TV.

5.5 Service après-vente

En cas de perte de la copie numérique du contenu audiovisuel, le service après-vente d'Orange pourra délivrer une nouvelle licence au Client TV uniquement pendant la période de commercialisation dudit contenu audiovisuel sur le service VOD.

5.6 Désactivation ou dysfonctionnement du service VOD

Orange se réserve le droit de désactiver l'accès au service VOD après mise en demeure adressée au Client TV restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de la présentation de ladite lettre au Client TV. Par ailleurs, le changement de statut de l'abonnement Internet du Client TV peut conduire à la non-disponibilité du service VOD et à la résiliation anticipée de l'accès au service VOD. Ceci est notamment le cas lors :

- de la résiliation d'un abonnement Internet Orange ;
- d'un changement d'Offre vers un abonnement Internet Orange incompatible avec le service VOD.

Orange ne saurait être tenue responsable de tout dysfonctionnement ou de toute interruption dans la mise à disposition du service VOD liés à ou résultant d'un cas de force majeure ou fait d'un tiers.

ARTICLE 6. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Client TV reconnaît que le Service de la TV d'Orange, ses Options et l'ensemble de leurs éléments constitutifs ainsi que les droits relatifs aux marques de leurs éditeurs, sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle (notamment droit d'auteur et droits voisins), en vertu de la réglementation applicable, dont la violation, pénalement sanctionnée, est susceptible d'engager la responsabilité civile de son auteur en réparation du préjudice subi par les ayants droit.

Le Client TV reconnaît que tout élément (notamment mais non limitativement, dénominations, noms commerciaux, marques...) accessible dans le cadre du Service TV d'Orange de la TV d'Orange et de ses Options, demeurent la propriété exclusive de leurs titulaires respectifs, à savoir notamment tout ayant droit concerné, et sont protégés individuellement par la législation en vigueur sur les droits d'auteur et les conventions internationales en vigueur, dont pour certaines œuvres le Copyright en vigueur aux Etats-Unis. La violation de la réglementation applicable, pénalement sanctionnée, est susceptible d'engager la responsabilité civile de son auteur en réparation du préjudice subi par les ayants droit.

Les droits que le Client TV acquiert sont contrôlés par un système technique dit de « DRM » (Digital Right Management). Orange se réserve le droit de suspendre la transmission d'une vidéo et/ou l'accès du Client TV au Service TV d'Orange et ses Options dans le cas d'utilisation illicite décrite ci-dessous. L'utilisation du Service TV d'Orange et de ses Options est autorisée pour un usage exclusivement personnel du Client TV et ne permet donc notamment pas :

- de vendre, transmettre, transférer des reproductions, proposer, mettre à disposition, louer ou donner tout élément composant le Service TV d'Orange TV et ses Options,

- de publier, en ligne ou non ou de distribuer toute image, son, fichier, graphique, clip art, animation, ou tout autre élément composant le Service TV d'Orange TV et ses Options,

- d'exploiter les vidéos ou n'importe lequel des éléments composant le Service TV d'Orange et ses Options dans tout lieu public,

- d'extraire par transfert permanent ou temporaire la totalité ou une partie quantitativement ou qualitativement substantielle du contenu de la base de données composant le Service TV d'Orange et ses Options sur un autre support, par tout moyen et sous toute forme que ce soit, ainsi que la réutilisation, par la mise au public de la totalité ou d'une partie quantitativement ou qualitativement substantielle du contenu de ladite base, quelle qu'en soit la forme, d'essayer de contourner, éviter, supprimer, désactiver, empêcher ou bloquer le cryptage ou les systèmes de protection anti copie des vidéos ou des Terminaux, d'éditer, modifier, traduire ou créer des œuvres dérivées ou des adaptations des vidéos, de décompiler, reproduire, se livrer à de l'ingénierie inverse, désassembler ou transformer le fichier sur lequel la vidéo est stockée en code lisible par l'homme, et de dupliquer ou reproduire la vidéo, ou une portion de la vidéo ; sur un support physique, mémoire ou équipement, en ce inclus notamment mais pas limitativement, CDs, DVD, ou tout autre équipement, tels que des ordinateurs, disques durs ou supports connus ou non. Par ailleurs, le Client TV ne devra pas transmettre ou mettre à disposition de tiers ses codes d'accès au Service TV d'Orange ou identifiants.

- le Client TV s'interdit en particulier de modifier, décompiler, traduire, adapter ou copier l'un quelconque des Jeux vidéo, et de leurs éléments constitutifs, de quelque manière que ce soit.

Orange confère au Client TV, pour l'Option Pass Jeux Famille valablement souscrite, une licence d'utilisation non exclusive et non cessible, pour un usage à titre strictement privé, portant sur les Jeux vidéo inclus dans le Pass Jeux Famille, en application de la présente Annexe. La licence d'utilisation susvisée exclut toute autre utilisation par le Client TV, et notamment toute représentation et/ou reproduction publique et toute exploitation en dehors du cercle de famille, à des fins professionnelles, commerciales ou promotionnelles.

ARTICLE 7. DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client TV, ayant souscrit à distance, dispose de la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Clients, dans un délai de vingt-et-un (21) jours calendaires à compter de la date de la commande.

Les éventuels Équipements doivent être retournés dans les quarante (14) jours suivant la rétractation, à l'adresse suivante :

KUEHNE + NAGEL Logistics/FTT

Service TV d'Orange retour
Distripôle zone d'activité Paris Sud - Secteur 3 Bât A
77127 Lieusaint

Les frais de retour des éventuels Equipements sont à la charge du Client TV. Orange rembourse au Client TV les paiements effectués dans les quarante (14) jours qui suivent la demande de rétractation.

S'agissant en revanche de la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, le Client TV ne peut exercer son droit de rétractation dès lors qu'il a expressément demandé à bénéficier immédiatement du contenu et a expressément renoncé à son droit de rétractation lors de la commande dudit contenu.

Le Client TV est informé que Orange pourra facturer au Client TV les éventuels usages (prorata d'abonnement, communications non incluses, Service TV d'Orange) effectués pendant le délai de rétractation.

ARTICLE 8. RESPONSABILITÉ

Le Service TV d'Orange et ses Options utilisés par des tiers faisant partie du cercle de famille du Client TV le sont sous la responsabilité de ce dernier. Ainsi, le Client TV prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service TV d'Orange et ses Options qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers. Le Client TV effectue l'installation du Service TV d'Orange y compris des Equipements y afférents, sous sa propre responsabilité. Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou de ses préposés à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service TV d'Orange et de ses Options.

Il appartient au Client TV de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières. Il est également précisé que seul le Client TV est responsable de l'usage de l'accès au Service TV d'Orange et à tout service interconnecté. Il appartient au Client TV de veiller à la conservation en bon état de l'ensemble des installations situées à l'intérieur de la propriété desservie, dont notamment l'ensemble des installations techniques permettant l'acheminement et la fourniture du Service TV d'Orange. Le Client TV doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées en cas de détérioration de celles-ci.

Orange ne saurait être tenue responsable pour le contenu des programmes et Jeux Vidéos diffusés comme pour les modifications d'horaires des programmes qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.